

## **MAESTRÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO  
DE LA PROVINCIA CENTRO DE BOYACÁ COLOMBIA**

**Trabajo Científico libre para la obtención del grado de  
Magíster en Gestión Turística**

**Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Nacional de La Plata**

**Director de Tesis:**

**Prof.Dr. Benito Cleres**

**Presentado por maestrando:**

**Irma Soraya Cantillo Gutiérrez**

**Jerónimo Salguero 1657, Capital Federal**

**Fecha de entrega: ...../...../.....**

## CONTENIDO

	Pág
1. OBJETIVOS .....	7
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	7
2. HIPÓTESIS .....	8
3. MARCO TEÓRICO.....	9
4. METODOLOGÍA .....	17
4.1 TIPO DE ESTUDIO.....	17
4.2 MÉTODO DE ESTUDIO.....	17
4.3 ENFOQUE DEL ESTUDIO.....	17
4.4 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	18
4.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	18
4.6 POBLACIÓN OBJETIVO .....	19
4.7 ALCANCES DEL ESTUDIO .....	19
5. DESARROLLO .....	20
5.1 GRADO DE RESPONSABILIDAD DE LOS HOTELES PARA CON SU TALENTO HUMANO .....	24
5.1.1 Gestión de recursos humanos.....	24
5.1.2 Seguridad y salud en el lugar de trabajo .....	28
5.2 RESPETO DE LAS ORGANIZACIONES HOTELERAS HACIA LOS DERECHOS HUMANOS Y LAS PARTES INTERESADAS.....	32
5.2.1 Respeto a los derechos humanos (DDHH) .....	33
5.2.2 Respeto a las partes interesadas .....	36
5.3 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL ENTORNO DONDE DESARROLLA SUS OPERACIONES. ....	39
5.3.1 Compromiso con la comunidad .....	40
5.3.2 Adaptación al cambio .....	43

5.4	NIVEL DE RESPONSABILIDAD CON LA GESTIÓN Y EL IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE.....	44
5.4.1	Protección del medio ambiente.....	46
5.4.2	gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales .....	48
5.5	ANÁLISIS GENERAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA CENTRO DE BOYACÁ COLOMBIA ....	53
5.6	CONCLUSIONES.....	57
	ANEXOS .....	61
	ÍNDICE BIBLIOGRÁFICO .....	71

## PROLOGO

El tema central de esta propuesta es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) concebida “como una decisión de las empresas de contribuir voluntariamente al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Se basa en la idea de que el funcionamiento general de una empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada a la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el bienestar de la sociedad en la que se integra.”<sup>1</sup>

De forma puntual, la RSE implica el cumplimiento de principios básicos como: el comportamiento ético, el respeto hacia las partes interesadas, los derechos humanos; la transparencia en las operaciones, el compromiso con las normas que regulan el ejercicio empresarial, comercial y laboral en Colombia, la protección y conservación del medio ambiente. Todos estos principios son de aplicación universal por tanto el sector hotelero los debe tener en cuenta al momento de cumplir con su objeto social, actuando siempre éticamente, cumpliendo con las normas nacionales e internacionales que competen a sus operaciones y siendo justo con todas las partes interesadas y la comunidad en general.

De otro lado, la Responsabilidad Social Empresarial es un tema de gran acogida en los diferentes sectores de la economía, no solo en Colombia sino a nivel mundial; su aparición obedece a la necesidad que hay de preservar y revertir los impactos que tienen los procesos productivos de las diferentes organizaciones empresariales, entre ellas los hoteles. En el caso de Boyacá la RSE se ha venido tratando principalmente en las medianas y grandes organizaciones cuyos procesos tienen gran influencia en el medio ambiente y la comunidad; aunque algunos empresarios de diferentes sectores no le han dado la importancia y relevancia que

---

<sup>1</sup> FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo. . Responsabilidad social corporativa. Alicante: Editorial Club Universitario. 2009 .p. 23

el tema tiene no solo en el desarrollo económico de las regiones sino en la imagen y competitividad de las empresas mismas.

Según el Plan Regional de Competitividad de Boyacá 2008 - 2032, la Responsabilidad Social empresarial al 2008 era un concepto informal y no una prioridad organizacional, por tanto son escasos los estudios que se tienen al respecto y los pocos que existen dan un diagnóstico general poco especificado en el que se encierra toda la industria, además no profundizan en los factores que realmente determinan el nivel de Responsabilidad que las organizaciones tienen en el desarrollo de sus procesos y la prestación de los servicios.

Ejemplo de lo anteriormente dicho, en un análisis hecho durante el año 2007 en donde participaron en conjunto 25 grandes empresarios de Boyacá, se encontraron debilidades en la aplicación de la RSE relacionadas principalmente con las fallas en el control de legalidad a proveedores desde la perspectiva de normas comerciales y de trabajo infantil, inadecuados sistemas de calidad para proveedores establecidos (sellos), despreocupación medio ambiental en el sector servicios, poca atención al mercadeo responsable y al tema clientes, deficiente incorporación de la ley 100 de acoso laboral, insuficiente claridad en las políticas de seguridad industrial y Salud ocupacional, falta de acercamiento con comunidades en áreas de influencia, ausencia de seguimiento a acciones de apoyo de la comunidad y baja incorporación de estrategias de RSE en la planeación de la empresa.<sup>2</sup> En el caso específico del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá no se encontró ningún documento que certifique la existencia de estudio sólido, específico y consistente sobre responsabilidad social aplicada al sector.

Finalmente, en lo que respecta al contenido de este estudio, este documento ostenta una valoración o calificación del grado de Responsabilidad Social Empresarial que tienen los empresarios del sector hotelero de la Provincia Centro

---

<sup>2</sup> MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO, REPUBLICA DE COLOMBIA. Plan Regional de Competitividad de Boyacá 2008- 2032: Boyacá para seguir creciendo. 2008

de Boyacá, haciendo referencia directa a factores o elementos como la responsabilidad que tienen las organizaciones hoteleras para con su talento humano y la gestión del mismo; el respeto a los derechos humanos y hacia las partes interesadas durante el desarrollo de sus actividades, procesos y fines; el compromiso con la comunidad y el entorno donde desarrolla sus operaciones y finalmente la responsabilidad en la gestión y estudio del impacto de las operaciones en el medio ambiente.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia

### **1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 1) Determinar el compromiso que tienen las organizaciones hoteleras con el desarrollo y gestión de su talento humano.
- 2) Precisar si el respeto hacia los derechos humanos y las partes interesadas es prioridad en las organizaciones del sector hotelero de esta región.
- 3) Establecer el compromiso de las organizaciones hoteleras para con la comunidad y el entorno donde desarrolla sus operaciones.
- 4) Determinar el nivel de responsabilidad y cumplimiento que tienen las organizaciones del sector hotelero en la Provincia Centro de Boyacá con la gestión y el impacto en el medio ambiente.

## **2. HIPÓTESIS**

Las empresas hoteleras de la provincia Centro de Boyacá Colombia son conscientes que la Responsabilidad Social es un compromiso y no una obligación, por lo cual están comprometidas con el desarrollo y gestión de su talento humano, el respeto hacia los derechos humanos y las partes interesadas, la responsabilidad con la comunidad, el entorno y el medio ambiente.



### 3. MARCO TEÓRICO

Este estudio gira entorno a la responsabilidad Social Empresarial y se enfoca en el sector hotelero, por tanto es pertinente hacer referencia teórica a estos dos temas, pues los dos en conjunto permiten la comprensión de la investigación en un contexto más objetivo.

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema relativamente reciente que nació de la preocupación que tiene la población mundial por conseguir una producción verdaderamente sostenible; el cual se ha definido como “un enfoque de negocios que incorpora respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente; de igual forma se le puede considerar como un conjunto de políticas, prácticas y programas responsables que están integradas en todo el proceso de operaciones de los negocios y en su toma de decisiones.”<sup>3</sup>

De acuerdo con la definición anterior la responsabilidad social se fundamenta en la ética, como un elemento inherente a las prácticas empresariales; de esta forma es indispensable hacer referencia al concepto de ética, que por si solo se define como “la ciencia dinámica y constructiva, traducible en actos concretos que estudia de manera reflexiva la conducta humana, en otras palabras, es un saber normativo que busca orientar de forma indirecta las acciones de los seres humanos, reflexionando sobre los distintos modos de justificar racionalmente la vida moral, de modo que su manera de orientar la acción es indirecta.”<sup>4</sup> Al integrar este concepto a las empresas se entiende que la ética organizacional dentro de la Responsabilidad Social Empresarial tiene que ver con la forma como actúan las organizaciones conforme a los preceptos morales que rigen la sociedad.

---

<sup>3</sup>FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo Responsabilidad social corporativo: Una nueva cultura empresarial. Alicante España: Editorial Club Universitario, 2009 p. 87

<sup>4</sup>MARTÍNEZ HERRERA, Horacio. El marco ético de la responsabilidad social empresarial. Bogotá Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, 2005. p. 14

La responsabilidad social empresarial funciona bajo 11 principios generales que son la base de su funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos que esta persigue, estos principios son:<sup>5</sup>

- 1) Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.
- 2) Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades de conformidad con las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida.
- 3) Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.
- 4) Fomentar la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados.
- 5) Abstenerse de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.
- 6) Apoyar y defender unos correctos principios de gobierno empresarial, desarrollar y aplicar unas buenas prácticas de gobierno empresarial.

---

<sup>5</sup> Funda RSE. Principios generales de la responsabilidad social. [citado el 13 de marzo del 2013].  
Disponible en: <http://www.fundarse.org/principios-generales-de-la-rse.html>

- 7) Desarrollar y aplicar prácticas auto-disciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
- 8) Promover el conocimiento por los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas, mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.
- 9) Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las Directrices o a las políticas de la empresa.
- 10) Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las Directrices.
- 11) Abstenerse de cualquier injerencia indebida en actividades políticas locales.

A pesar que la responsabilidad social corporativa o empresarial apareció hasta finales del siglo XX, “durante la última década se ha convertido en un lema cada vez más central en las agendas corporativas. Muchas empresas han avanzado en el tema, yendo más allá del cumplimiento de la ley o de la acción filantrópica para considerar temas más centrales del negocio, como el manejo de riesgo, la innovación, y la creación de valor.”<sup>6</sup> Este auge de la responsabilidad social empresarial ha hecho que tanto grandes como pequeñas organizaciones le apunten a su cumplimiento con el propósito de hacerse más competitivas y abarcar grandes mercados, pues los consumidores cada día son más conscientes sobre la

---

<sup>6</sup>CORREA, María Emilia; FLYNN, Sharon y AMIT Alon. Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una Visión Empresarial. UnitedNationsPublications, 2004. p. 15

importancia de apoyar a aquellas organizaciones que se preocupan por el bienestar de la comunidad y no solo por aumentar sus ganancias.

El creciente interés por la RSE ha dado origen a un diálogo prolífico entre los diferentes sectores de la sociedad civil como es el caso de las ONGs, gobiernos, sector académico, sector empresarial y trabajadores, principalmente alrededor de lo que significa en la práctica que una compañía sea socialmente responsable, dando lugar a una gran diversidad de guías, códigos de conducta, indicadores, y procesos de planificación. Hay, sin embargo, cuatro elementos básicos que cualquier empresa debe considerar en sus esfuerzos por lograr la responsabilidad social:<sup>7</sup>

**1) Identificación de efectos sobre públicos interesados y consulta:** Este es el insumo fundamental para el desarrollo de la RSE. La empresa reconoce que sus operaciones generan efectos sobre la gente y sobre el ambiente, e identifica a las personas u organizaciones impactadas. La comprensión y el manejo adecuado de esos efectos requieren la consulta con esos públicos interesados, pues la responsabilidad de la empresa no se puede definir solamente a partir de lo que la empresa considera que es bueno para la sociedad ya que es indispensable que se permita a los públicos interesados opinar sobre la manera cómo la empresa debería actuar, la opinión de esos públicos constituye un insumo de primera importancia para tomar decisiones en los distintos niveles de la compañía, desde la definición de sus principios y valores hasta la identificación de indicadores que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

**2) Incorporación en la visión, misión y valores:** precisar la visión y el conjunto de valores fundamentales de la empresa es un paso clave en el proceso de definir la estrategia de responsabilidad social, pues con ellos se establece el marco de referencia dentro del cual una compañía incorpora la responsabilidad social. Si bien la junta directiva y el personal de más alto rango de la empresa

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*, p. 19-20

pueden establecer estas definiciones, es vital que otros públicos interesados, como empleados y accionistas, sean parte del proceso, para garantizar que éste refleje sus intereses y en consecuencia, se sientan parte del compromiso de la empresa.

**3) Definición de políticas, procedimientos e Indicadores:** con un marco claro de visión, misión y valores, la empresa puede desarrollar políticas específicas para cada área, así como establecer procedimientos adecuados y escoger indicadores para medir los logros en esas áreas específicas. Mientras hoy existe más o menos acuerdo sobre los indicadores más adecuados para evaluar el desempeño económico y ambiental de una empresa, no sucede lo mismo con los indicadores para medir el comportamiento social. De allí la importancia de establecer lazos con los públicos interesados; sólo cuando una empresa logre determinar la verdadera dimensión del impacto de sus operaciones, podrá identificar indicadores para evaluar su desempeño frente a cada impacto en particular.

**4) Gobernabilidad corporativa, responsabilidad para rendir cuentas y verificación:** las empresas deben determinar los mecanismos externos e internos para verificar el compromiso y cumplimiento con sus propios estándares y para rendir cuentas a los públicos interesados. Hay quienes abogan por un control más fuerte por parte del Estado sobre las empresas en este campo, sin embargo, hoy por hoy es principalmente una actividad voluntaria de las empresas, que se beneficia grandemente con procesos de información serios y con verificación extrema, que permiten a los públicos interesados evaluar el desempeño y el cumplimiento de compromisos por parte de las compañías.

La responsabilidad social empresarial o corporativa cuenta con dos dimensiones o vertientes, la una es interna y la otra externa; respecto a la dimensión interna, que es la que más afecta a las Pyme, destaca cuatro grandes áreas de impacto:<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>URCELAY ALONSO, Jaime. La responsabilidad social de la empresa en la gestión de las Pymes. EOI Esc.Organiz.Industrial, 2007. p. 54-55

1) **La gestión de recursos humanos:** tiene como principal desafío la atracción y retención de talento, puede beneficiarse con prácticas socialmente responsables como el aprendizaje permanente, la responsabilidad de los trabajadores, la mejora de la información, el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, las políticas de diversidad, la igualdad laboral de la mujer, la participación de los trabajadores en los beneficios o el accionariado, el seguimiento activo de los trabajadores de baja y las prácticas responsables de contratación.

2) **La seguridad y salud en el lugar de trabajo:** es también un ámbito claro de incidencia de una responsabilidad social voluntariamente asumida y que vaya más allá de las prescripciones legislativas obligatorias. Esto es especialmente claro en lo que afecta a la inclusión de criterios de salud y seguridad en el trabajo en el régimen de las subcontratas de las empresas.

3) **La adaptación al cambio:** hace referencia a las reestructuraciones en las que se están viendo inmersas un gran número de empresas. Reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones.

4) **La gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales;** se refiere a la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, considerada como "un marco sólido para el fomento de la responsabilidad social de las empresas". En este orden, considera ventajosas, tanto para el entorno natural como para la empresa, prácticas tales como la disminución del consumo de recursos y desechos y de las emisiones contaminantes, así como la llamada "política integrada de productos", basada en el análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital.

En relación con la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial esta involucra o se proyecta sobre seis áreas de impacto que son:<sup>9</sup>

**1) Comunidades locales:** se destaca la inserción de las empresas en su entorno social, contribuyendo a su desarrollo al proporcionar puestos de trabajo, salarios y prestaciones, ingresos fiscales, patrocinio de actividades culturales y deportivas, etc. Igualmente, las empresas interactúan con el medio físico local y de ellas depende, en buena medida, el entorno natural. La imagen de la empresa y por lo tanto su competitividad, se ve influida, muchas veces de manera decisiva, por su condición de agente local y su "conocimiento de los agentes locales, las tradiciones y los recursos del entorno local es un activo que las empresas pueden capitalizar".

**2) Los socios comerciales, proveedores y consumidores:** cabe afirmar que su respectiva y recíproca colaboración con la empresa, puede reducir la complejidad, los costes y aumentar la calidad. Además, algunas empresas de gran tamaño demuestran su responsabilidad social fomentando, por diferentes vías, el espíritu y las posibilidades reales de desarrollo de las empresas en su región de ubicación. "Como parte de su responsabilidad social, se espera que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos que los consumidores necesitan y desean".

**3) Respeto a los derechos humanos:** en las actividades internacionales de las empresas y en las cadenas de suministros mundiales. Engloba esta compleja cuestión la lucha contra la corrupción en los países receptores de inversión, la protección de los derechos laborales básicos o la erradicación del trabajo infantil.

**4) Protección del medio ambiente:** se refiere a los problemas ecológicos mundiales y al papel de las empresas en la consecución de un desarrollo sostenible en este nivel.

---

<sup>9</sup> *Ibíd.*, p. 55

Para finalizar este tema, es tan importante la responsabilidad social empresarial en el desarrollo integral de las naciones que se ha creado la norma internacional ISO 26000, “esta norma que es una guía en responsabilidad social, está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición.”<sup>10</sup> La norma a nivel general orienta a los empresarios sobre los conceptos y principios que integran la responsabilidad social, también orienta sobre los aspectos que deben tenerse en cuenta al abordar el tema dentro de las organizaciones y finalmente los orienta para que estos puedan integrarla en cada una de sus operaciones.

Haciendo referencia específica a la hotelería como un subsector que actúa en el sector turismo, esta se define como la actividad que ofrece acomodación u hospedaje a los visitantes, este servicio les permite a los turistas disfrutar cómodamente de sus actividades recreativas, de ocio o laborales. Pero actualmente el servicio de hotelería no solo se limita a la acomodación, sino que ofrece servicios adicionales y complementarios como restaurantes, cafeterías, piscinas, lavandería, entre otras actividades auxiliares que complementan y contribuyen a lograr la plena satisfacción del cliente.

La hotelería se puede considerar como un servicio indispensable que complementa el desarrollo del turismo, el cual es considerado como “el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer, por motivos comerciales, profesionales, negocios y otros análogos, durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo.”<sup>11</sup> En otras palabras la existencia de los hoteles es vital para que los viajeros puedan estar cómodos y disfrutar de sus estancias en otros lugares.

---

<sup>10</sup>ISO. ISO 26000 visión general del proyecto. p. 4. citado el 14 de marzo del 2013]. Disponible en: <http://www.fundarse.org/principios-generales-de-la-rse.html>

<sup>11</sup> BORMANN, Arthur (Berlín, 1930). Citado por: Gobernación de Boyacá. plan departamental de desarrollo “ Boyacá se atreve” 2012-2015. p. 32



## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1 TIPO DE ESTUDIO**

Por los objetivos y alcances que pretendió este estudio involucra un tipo de investigación descriptivo, en el cual se busca conocer el grado de responsabilidad social que tienen las organizaciones hoteleras en la Provincia Centro de Boyacá Colombia, y el nivel de ética empresarial, compromiso legal, el respeto por los derechos humanos y hacia las partes interesadas, el compromiso con el medio ambiente y la comunidad, el grado de responsabilidad que tienen las organizaciones hoteleras en el desarrollo de sus procesos; aspectos que se evidenciaron claramente en los objetivos propuestos.

### **4.2 MÉTODO DE ESTUDIO**

Por las características de esta propuesta, el método de investigación utilizado es el método deductivo, debido a que se tomaron las dimensiones generales de la responsabilidad social empresarial para luego ser evaluadas y aplicadas en las organizaciones hoteleras de la Provincia Centro de Boyacá. Este método se tomó partiendo del hecho de que la RSE es aplicable a cualquier tipo de organización sin importar su tamaño, carácter u objeto social.

### **4.3 ENFOQUE DEL ESTUDIO**

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo pues se quería evaluar o calificar el grado de responsabilidad social de las organizaciones hoteleras de la Provincia Centro de Boyacá Colombia

#### **4.4 FUENTES DE INFORMACIÓN**

La información utilizada para determinar el grado de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas hoteleras de la provincia centro de Boyacá provino de fuentes de información, primarias y secundarias.

Fuentes primaria: esta información provino de los resultados de las encuestas que se aplicaron a los directivos y empleados de los hoteles, mediante las cuales se buscaba evaluar el cumplimiento de las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial. Esta es la principal fuente de información para el análisis de los resultados, por lo cual no se consideran relevantes otras perspectivas de personas interesadas en el tema de la RSE en el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá.

Fuentes secundarias: en el caso de las fuentes secundarias estas fueron utilizadas para complementar la información suministrada y tuvieron origen en libros, la Web, revistas, periódicos, documentos oficiales y demás instrumentos que contribuían al entendimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo y específicamente en la hotelería en Boyacá.

#### **4.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En este caso se tuvo en cuenta como instrumentos para la obtención de la información los siguientes:

*Encuestas:* dirigidas a los directivos de los hoteles de la Provincia Centro de Boyacá Colombia, estas encuestas estuvieron fundamentadas y diseñadas de acuerdo con las dimensiones internas y externas que hacen parte de la responsabilidad social empresarial, las cuales fueron mencionadas en el marco teórico de este documento y vuelven a referenciarse en el anexo A

*Análisis de documentos:* los documentos analizados provinieron de entidades públicas y/o privadas que hacían alusión al sector turismo, la hotelería y la responsabilidad social en el departamento de Boyacá.

#### **4.6 POBLACIÓN OBJETIVO**

La población objetivo son 54 hoteles que según registro de la Cámara de Comercio están localizados en alguno de los 15 municipios que conforman la Provincia Centro de Boyacá (Tunja, Cóbbita, Cucaita, Chivatá, Chíquiza, Motavita, Oicatá, Samacá, Siachoque, Sora, Soracá, Sotaquirá, Toca, Tuta y Ventaquemada). Ver anexo B.

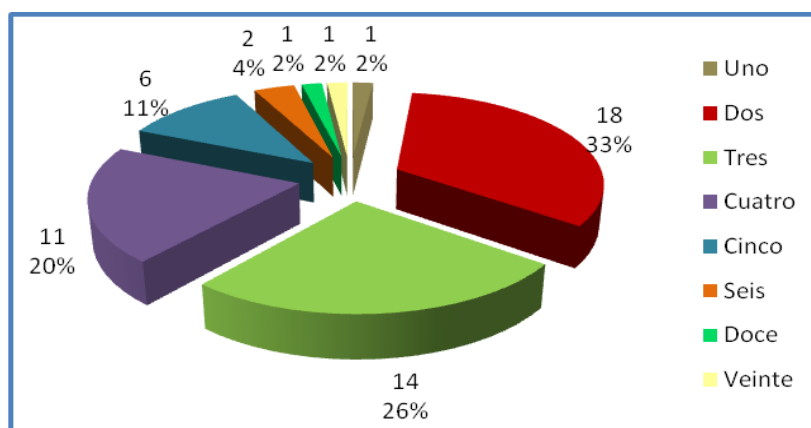
#### **4.7 ALCANCES DEL ESTUDIO**

Este documento cuyo tema principal es la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia, tuvo no solo carácter académico sino también público, pues se buscaba que la investigación tuviera impacto real en el desarrollo económico del departamento. Es por ello, que el documento final fue entregado a los actores implicados, así como las autoridades competentes que se encargan del estudio de la responsabilidad social del departamento.

## 5. DESARROLLO

Inicialmente para este estudio se consideró importante indagar sobre la cantidad de empleados que poseen estas organizaciones, esto con el fin de saber el tamaño de las mismas. Encontrándose que un 96% de las empresas hoteleras de la Provincia Centro de Boyacá tienen entre uno (1) y diez (10) empleados, asumiéndose entonces que en esta región casi todos los hoteles se catalogan como microempresas conforme lo estipula la Ley 905 de agosto del 2004 y Ley 590 de 2000.<sup>12</sup>

**Grafico 1. Número de empleados de las empresas del sector hotelero**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Referente al tema principal de este estudio, se preguntó a los empresarios hoteleros si habían escuchado el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o corporativa a lo cual el 59% afirmó si haberlo escuchado, mientras que el

<sup>12</sup>LEY 905 DE 2004 (agosto 2): por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000.

ARTÍCULO 2°. El artículo 2° de la Ley 590 de 2000 quedará así:

Artículo 2°. Definiciones. Para todos los efectos, se entiende por...

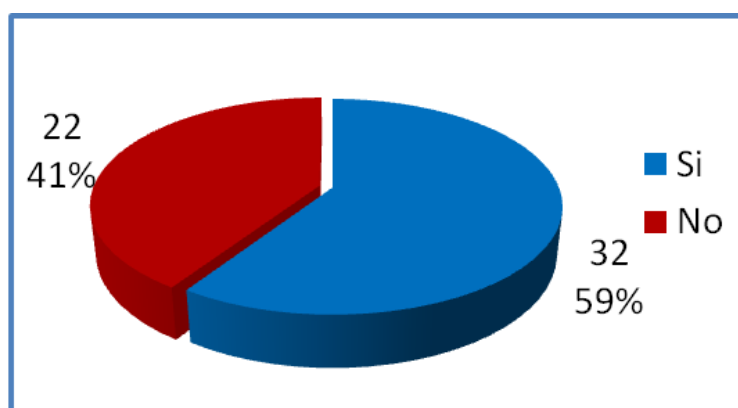
**1. Mediana empresa:** a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o, ...

**2. Pequeña empresa:** a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores, o, ...

**3. Microempresa:** a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o,...

41% dice desconocer este concepto. Este alto porcentaje de desconocimiento se debe a que en Colombia más del 90% de las empresas son micro-organizaciones o empresas familiares, por lo tanto el conocimiento del concepto como tal de lo que significa la RSE es mínimo. Ver gráfico 2.

**Gráfico 2. Conocimiento del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Las personas que dijeron conocer el Concepto de Responsabilidad Social Empresarial la entienden principalmente como:

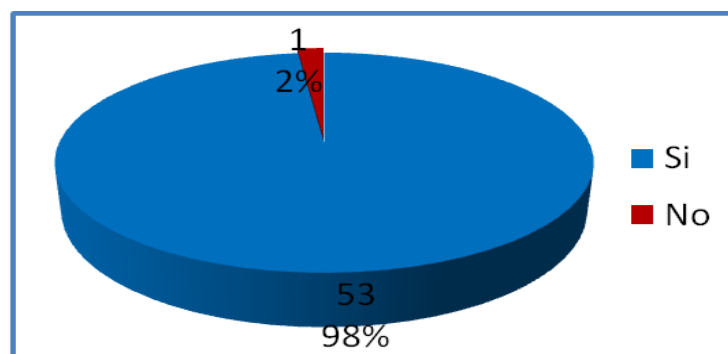
- ✓ Requerimientos exigidos por la ley para el beneficio común, los cuales contribuyen al mejoramiento del país.
- ✓ Trabajo conjunto para crear empresa.
- ✓ Responder éticamente ante la sociedad y el entorno.
- ✓ Unos compromisos que asumen las empresas para beneficiar a la sociedad.
- ✓ Tener principios éticos para crear una empresa pensando en la comunidad.
- ✓ Ayudar a la sociedad con una parte económica.
- ✓ Dar todas las prestaciones a sus empleados.
- ✓ Contribuir para mejorar la calidad del medio ambiente.
- ✓ Responsabilidad que se tiene con el medio ambiente y los seres humanos.

- ✓ Compromisos asumidos para garantizar beneficios comunes.
- ✓ Realizar una labor social que genere desarrollo y bienestar
- ✓ Tener cuidados con el medio ambiente, desarrollo, personas, naturaleza, etc.
- ✓ Compromiso con el entorno en diferentes aspectos
- ✓ presentar los servicios adecuadamente y ayudar a la sociedad.
- ✓ Trabajar por la comunidad y el entorno.
- ✓ Responder adecuadamente a los clientes y trabajadores.
- ✓ La labor que se realizan para cubrir daños o fallos al entorno.

Las definiciones anterior muestran que si bien el concepto de los empresarios sobre RSE no es integral, si saben en parte hacia donde se enfoca, pues consideran que involucra, la comunidad, los clientes internos y externos, así como el medio ambiente.

Al preguntar a los empresarios si ellos consideran importante la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el 98% considero que sí, mientras que tan solo un 2% afirmó que no es importante; estas respuestas corresponden al total de los hoteleros incluso aquellos que no habían oído hablar del concepto, pero lo dedujeron por el contenido y composición del mismo. Ver gráfico 3.

**Gráfico 3. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Las razones por las cuales los consideran importantes son las siguientes:

- ✓ Ubica al hotel en un mejor lugar competitivo porque da más reconocimiento.
- ✓ Beneficia la sociedad, pues se genera bienestar social.
- ✓ Hay que pensar en la sociedad ya que gracias a ella las empresas existen y funcionan.
- ✓ Da confianza a los clientes y ellos son muy importantes para la empresa, además se satisfacen sus necesidades eficientemente.
- ✓ Se preserva la naturaleza, se tiene un mejor ambiente y una mejor comunidad.
- ✓ El hotel hace parte del entorno de una ciudad y se beneficia de la misma.
- ✓ Se genera calidad en el servicio y trae beneficios económicos.
- ✓ Se crea un buen nombre y eso atrae a los clientes.
- ✓ Es una exigencia legal y su cumplimiento da mayor credibilidad al hotel.
- ✓ Es necesaria para el beneficio de la sociedad.
- ✓ Se genera confianza, credibilidad y compromiso con la comunidad.
- ✓ Se beneficia no solo el hotel sino los empleados, los clientes y el medio ambiente.
- ✓ Se estimula a otras empresas a crear conciencia social.

Todas las razones descritas anteriormente son válidas y en conjunto son las que hacen que la Responsabilidad Social Empresarial sea un enfoque de negocio integral que incorpora la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente; enfocándose en políticas, prácticas y programas responsables que busquen un beneficio común.

Después del sondeo anterior se procedió a evaluar los factores que miden la responsabilidad social empresarial de las empresas del sector hotelero. Para efectos de su valoración y evaluación se eligió la siguiente escala de calificación:

**Cuadro 1. Calificaciones y equivalentes cualitativos**

Opción de Respuesta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Calificación	Cinco	Cuatro	Tres	Dos	Uno
Por aproximación	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Valoración DOFA	Fortalezas = (4.0 a 5.0)		Debilidades (1.0 a 3.5)		

Fuente: Autor

## **5.1 GRADO DE RESPONSABILIDAD DE LOS HOTELES PARA CON SU TALENTO HUMANO**

El grado de responsabilidad de los empresarios del sector hotelero de la Provincia Centro del departamento de Boyacá Colombia para con su talento humano, se analizó a través de la gestión de los recursos humanos y la protección de su integridad, es decir, la responsabilidad frente a la seguridad y la salud de los empleados en su lugar de trabajo.

**5.1.1 Gestión de recursos humanos:** se entiende por gestión las acciones o tramites que se emprenden o realizan en búsqueda de objetivos o metas inmersas dentro de un proyecto, una empresa o una situación determinada, para el caso dicha gestión se enfoca hacia la disposición, organización y dirección que las empresas del sector hotelero ejerce en su principal recurso “el talento humano”, buscando siempre su maximización y optimización para beneficio no solo de la empresa sino de los mismos colaboradores.



Con base en la apreciación anterior, para la evaluación de este componente que integra la responsabilidad social enfocada al talento humano se tuvo en cuenta los siguientes factores:

**1-** Programas para estimular y compensar a los empleados por su eficiencia laboral.

**2-** preocupación por capacitar y entrenar a los colaboradores para que el desarrollo de las tareas sea óptimo.

**3-** Promoción de una administración ética dentro de la organización y en las relaciones entre los miembros.

**4-** Atención y solución de conflictos y situaciones poco éticas que se pueden presentar entre los miembros de la organización.

**5-** Adopción y aplicación de normas de comportamiento ético relacionadas con los principios de responsabilidad social.

**6-** Criterios de evaluación de desempeño de los colaboradores, justos y objetivos.

**7-** Valoración de las habilidades y competencias de los colaboradores antes de tomar las decisiones de promoción.

**8-** Evaluación y valoración de los empleados por criterios diferentes a su sexo, raza, edad, situación económica o deficiencias de salud.

**9-** Escucha y solución de quejas y reclamos de los colaboradores.

**10-** Preocupación por incluir personas con discapacidades que están en facultad de desarrollar una labor conforme a sus limitaciones.

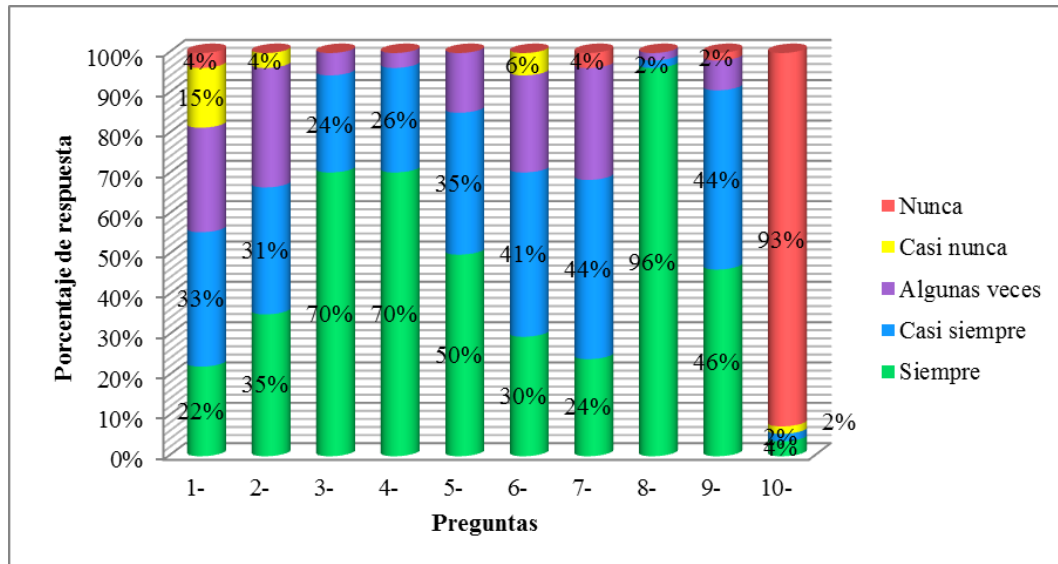
Evaluando los criterios anteriores se encontró que los hoteles de la Provincia Centro de Boyacá *casi siempre* llevan a cabo un proceso de gestión, esta valoración obedece a una calificación de 4.0 en promedio obtenida en el total de los factores evaluados. Teniéndose como hecho relevante que siempre las organizaciones de este sector evalúan y valoran a los empleados por criterios diferentes a su sexo, raza, edad, situación económica o deficiencias de salud; en contraste con el hecho de que nunca se ha tenido preocupación o conciencia social para integrar laboralmente personas con limitaciones o discapacidades. Los resultados parciales se evidencian en el cuadro 2 y gráfico 4 presentados a continuación:

**Cuadro 2. Valoración de los factores que definen la gestión de recursos humanos**

FACTOR	Siempre (S)	Casi siempre (CS)	Algunas veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	Cal T	Val
	Cal =5	Cal = 4	Cal = 3	Cal = 2	Cal = 1		
	No.	No.	No.	No.	No.		
1-Programas de estimulación y compensación	12	18	14	8	2	3,6	CS
2- capacitación y entrenamiento de empleados	19	17	16	2	0	4,0	CS
3- Promoción de una administración ética	38	13	3	0	0	4,6	S
4- Atención y solución de conflictos	38	14	2	0	0	4,7	S
5- Adopción y aplicación de normas de comportamiento ético	27	19	8	0	0	4,4	CS
6- Criterios de evaluación de desempeño justos y objetivos	16	22	13	3	0	3,9	CS
7- Valoración de las habilidades y competencias para promoción	13	24	15	0	2	3,9	CS
8- Evaluación y valoración de los empleados por criterios no discriminatorios	52	1	1	0	0	4,9	S
9- Escucha y solución de quejas y reclamos	25	24	4	0	1	4,3	CS
10-Inclusión de personas discapacitadas	2	1	0	1	50	1,2	N
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>153</b>	<b>76</b>	<b>14</b>	<b>55</b>	<b>4,0</b>	<b>CS</b>

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

**Gráfico 4. Valoración porcentual de los factores que definen la gestión de recursos humanos**



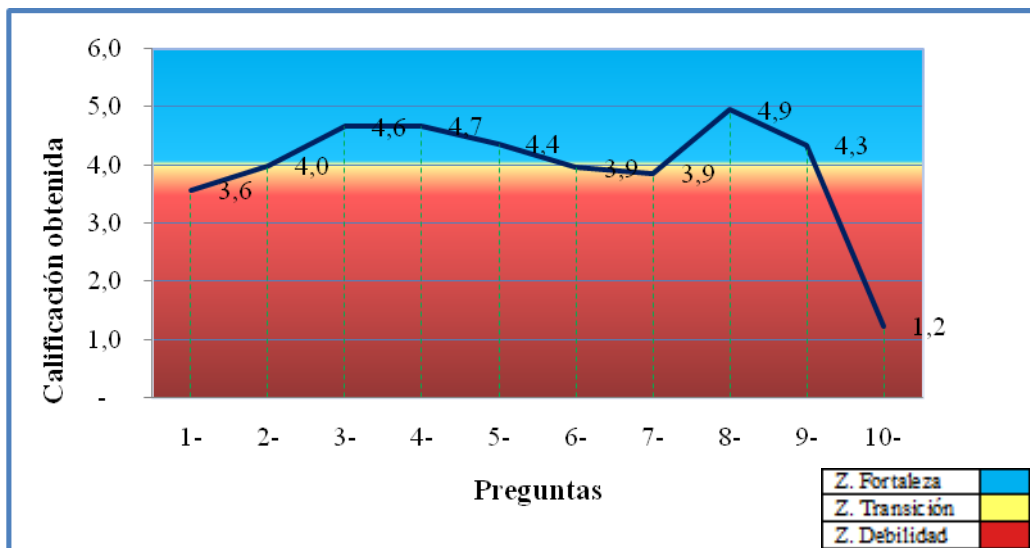
Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá.

De otro lado, la categorización de las respuestas en debilidades y fortalezas, evidenció que la gestión de recursos humanos en las empresas del sector hotelero refleja debilidades en relación a la inclusión de personas con discapacidades, lo cual no solo es una falta de responsabilidad social, sino un desatino si se tiene en cuenta los privilegios tributarios que reciben las organizaciones que contratan personal con estas características.<sup>13</sup> En tanto que las fortalezas se encuentran en la promoción de una administración ética; la atención y solución de conflictos y situaciones poco éticas que se pueden presentar entre los miembros de la organización; la adopción y aplicación de normas de comportamiento ético relacionadas con los principios de responsabilidad social; la evaluación y valoración de los empleados por criterios diferentes a su sexo, raza, edad,

<sup>13</sup>LEY 1145 DE 2007: por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones. LEY 361 DE 1997: Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones. LEY 1429 DE 2010: Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Artículo 10

situación económica o deficiencias de salud y la solución de quejas y reclamos. Ver gráfico 5.

**Gráfico 5. Fortalezas y debilidades en la gestión de recursos humanos**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

**5.1.2 Seguridad y salud en el lugar de trabajo:** la seguridad y la salud de los trabajadores es un factor relevante que influye directamente en la productividad de las organizaciones, además su preservación es una obligación social y legal de los empleadores.

Referente al tema, el Código Sustantivo del Trabajo define en su artículo 56 que de modo general incumben al empleador las obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, obligación que se ratifica en el artículo 57 literal 2 donde se establece que los empresarios deben procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

La importancia que tiene la seguridad y la salud en el desarrollo integral de los trabajadores la convierte en un elemento relevante de la responsabilidad social

empresarial, por lo tanto se consideró pertinente evaluarla a través de los siguientes factores:

- 1- Interés por la salud y seguridad de los colaboradores.
- 2- Promoción y participación en comités de prevención de accidentes y siniestros que puedan afectar a los empleados y clientes.
- 3- Cursos de seguridad y prevención para los colaboradores.
- 4- Seguimientos y controles médicos a los empleados para prevenir problemas de salud.
- 5- Adecuaciones que facilite el desplazamiento de las personas con discapacidades.
- 6- Facilitación de equipos de protección individual y colectivos necesarios para preservar la salud e integridad de los trabajadores.
- 7- Entrenamiento de los colaboradores para enfrentar situaciones de riesgo físico, químico, biológico o ambiental.
- 8- Contratación y remuneración, como lo determina el código sustantivo del trabajo.

Al valorar en conjunto los factores anteriores se encontró que solo *algunas veces* los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá cumplen responsablemente con la seguridad y salud de sus trabajadores, es decir, se está ignorando los requerimientos legales en materia de protección al trabajador, definidos claramente en el Código Sustantivo del Trabajo. Sobresaliendo el hecho de que casi nunca los hoteles poseen instalaciones o adecuaciones que permitan el

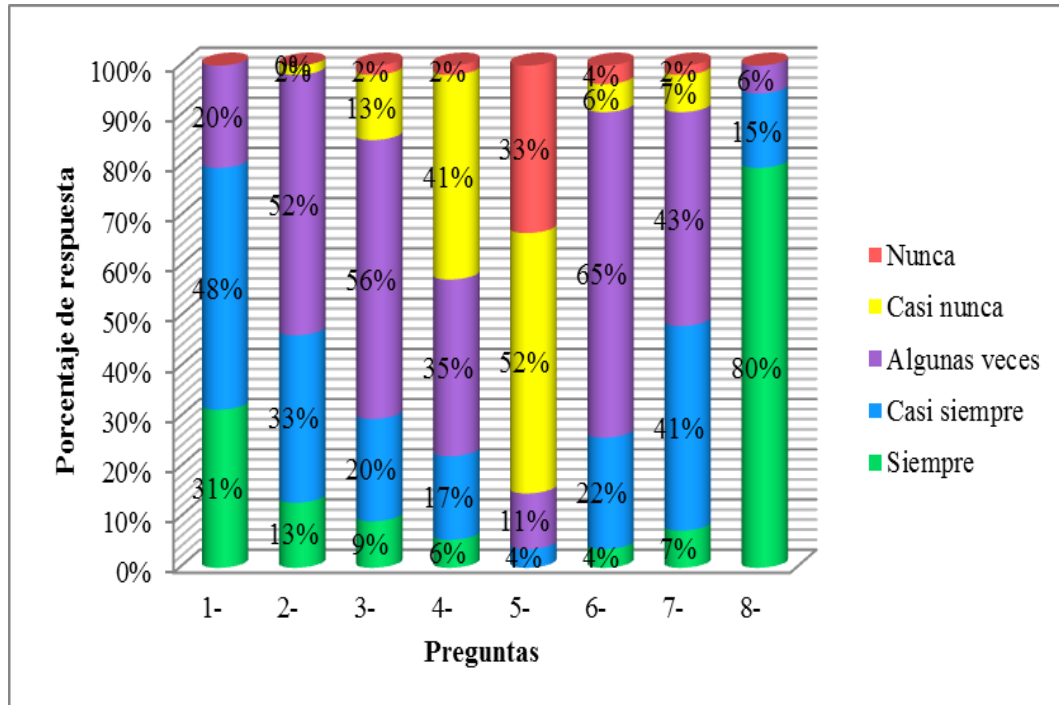
eficiente traslado de las personas que padecen alguna limitación; lo cual se contrapone al hecho de que casi siempre las contrataciones del personal colaborador está acorde a lo reglamentado por las normas legales colombianas que regulan la relación empleado-empleador. Todos los resultados parciales que miden la responsabilidad social de los empresarios hoteleros en materia de seguridad y salud se muestran en el cuadro 3 y gráfico 6, los cuales muestran los resultados de cada factor detalladamente.

**Cuadro 3. Valoración de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras en materia de seguridad y salud.**

FACTOR	Siempre (S)	Casi siempre (CS)	Algunas veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	Cal T	Val
	Cal =5	Cal = 4	Cal = 3	Cal = 2	Cal = 1		
	No.	No.	No.	No.	No.		
1- Preocupación por la salud y seguridad	17	26	11	0	0	<b>4,1</b>	<b>CS</b>
2- Promoción y participación en comités de prevención	7	18	28	1	0	<b>3,6</b>	<b>CS</b>
3- Cursos de seguridad y prevención	5	11	30	7	1	<b>3,2</b>	<b>AV</b>
4- Seguimientos y controles médicos a los empleados	3	9	19	22	1	<b>2,8</b>	<b>AV</b>
5- Adecuaciones para discapacitados	0	2	6	28	18	<b>1,9</b>	<b>CN</b>
6- Facilitación de equipos de protección individual y colectivos	2	12	35	3	2	<b>3,2</b>	<b>AV</b>
7- Entrenamiento de los colaboradores para enfrentar situaciones de riesgo	4	22	23	4	1	<b>3,4</b>	<b>AV</b>
8- Contratación y remuneración conforme a la ley	43	8	3	0	0	<b>4,7</b>	<b>S</b>
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>108</b>	<b>155</b>	<b>65</b>	<b>23</b>	<b>3,4</b>	<b>AV</b>

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

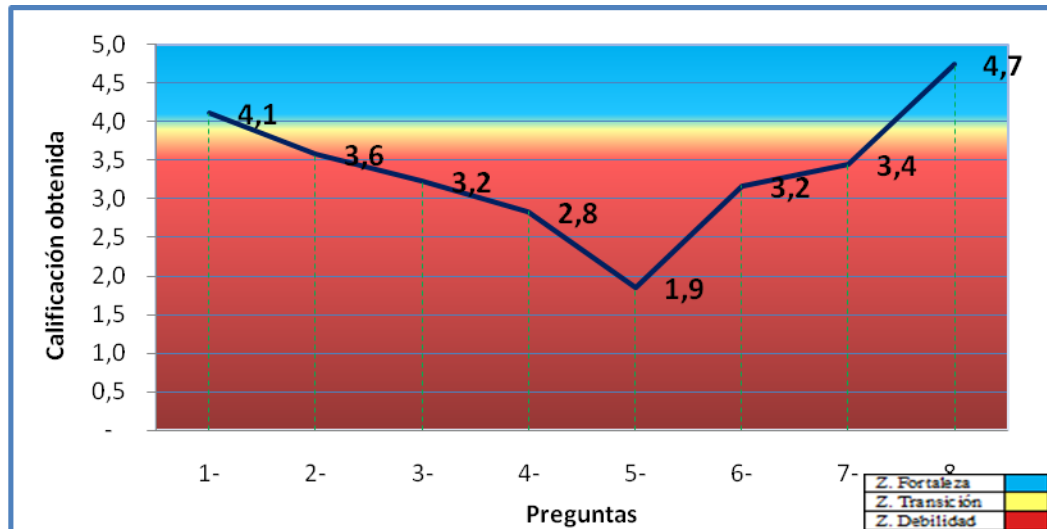
**Gráfico 6. Valoración porcentual de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras en materia de seguridad y salud.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Viendo la situación como debilidades y fortalezas, en materia de seguridad y salud el sector es débil, pues se tienen muchas falencias e inconsistencias en los cursos de seguridad y prevención para los colaboradores; el seguimientos y controles médicos a los empleados para prevenir problemas de salud; las adecuaciones que facilite el desplazamiento de las personas con discapacidades; los equipos de protección individual y colectivos necesarios para preservar las salud e integridad de los trabajadores y el entrenamiento para enfrentar situaciones de riesgo físico, químico, biológico o ambiental. Mientras que este elemento solo tiene fortalezas en la contratación y remuneración como lo determina el código sustantivo del trabajo. Ver gráfico 7.

**Gráfico 7. Fortalezas y debilidades en la seguridad y salud proporcionada a sus colaboradores.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Finalmente el análisis global de la responsabilidad de los hoteles para con su talento humano no puede calificarse como una fortaleza, pues si bien el promedio de la calificación de la gestión fue de 4 en el caso de la seguridad y salud este fue de tan solo 3.4, obteniéndose un promedio general de calificación de tan solo de 3.65, lo cual indica que el sector hotelero presenta debilidades en lo que tiene que ver con la responsabilidad social enfocada al trato y consideración de su talento humano.

## **5.2 RESPETO DE LAS ORGANIZACIONES HOTELERAS HACIA LOS DERECHOS HUMANOS Y LAS PARTES INTERESADAS**

Las organizaciones hoteleras como entes que operan en un entorno social ligado a otras organizaciones y personas, deben propender por el respeto de los derechos humanos y los intereses de las partes comprometidas; en otras palabras, los hoteles deben realizar sus operaciones cuidando que en el ejercicio de las mismas no se trasgredan o sobrepongan intereses particulares que afecten la dignidad de los demás individuos que participan directa e indirectamente en los procesos.



**5.2.1 Respeto a los derechos humanos (DDHH).** Según la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles; inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

Los derechos humanos encierran tanto derechos como obligaciones; pues es deber de todos respetarlos, protegerlos e implementarlos, además no se debe interferir o restringir su disfrute; evitando siempre los abusos en contra de personas y grupos. En resumen cada individuo puede y debe exigir el respeto de sus derechos humanos, pero tiene que respetar los derechos de las otras personas.

Según lo emana la Carta Universal de los Derechos Humanos, todo individuo sin ninguna restricción tiene derecho a: la vida, la integridad, la libertad personal y de expresión, la libre asociación, la identidad, la propiedad privada, la libre circulación en el territorio nacional, los juicios justos e imparciales, la presunta inocencia, la defensa, no ser discriminado, trabajar, tener salud, cultura, alimentación, vestido, vivienda adecuada, la educación pública y gratuita, un medio ambiente sano y equilibrado, vivir en paz y desarrollarse económica y socialmente de una forma sostenible. Todos estos derechos deben ser protegidos y respetados por el Estado, la misma sociedad y cualquier organización que en ella opere.

Para valorar el respeto de los derechos humanos por parte del sector hotelero de la Provincia Centro del departamento de Boyacá se indago y valoro los siguientes factores:

**1-** Conciencia sobre el hecho de que los derechos universales deben ser la base para entablar las relaciones con los colaboradores, las partes interesadas y la misma comunidad.

2- Interés y toma las medidas necesarias cuando se violan los derechos humanos de algunos de sus colaboradores.

3- Interés en informar a sus empleados sobre sus derechos como seres humanos.

4- Se sobreponen los derechos humanos sobre los lineamientos y objetivos del hotel.

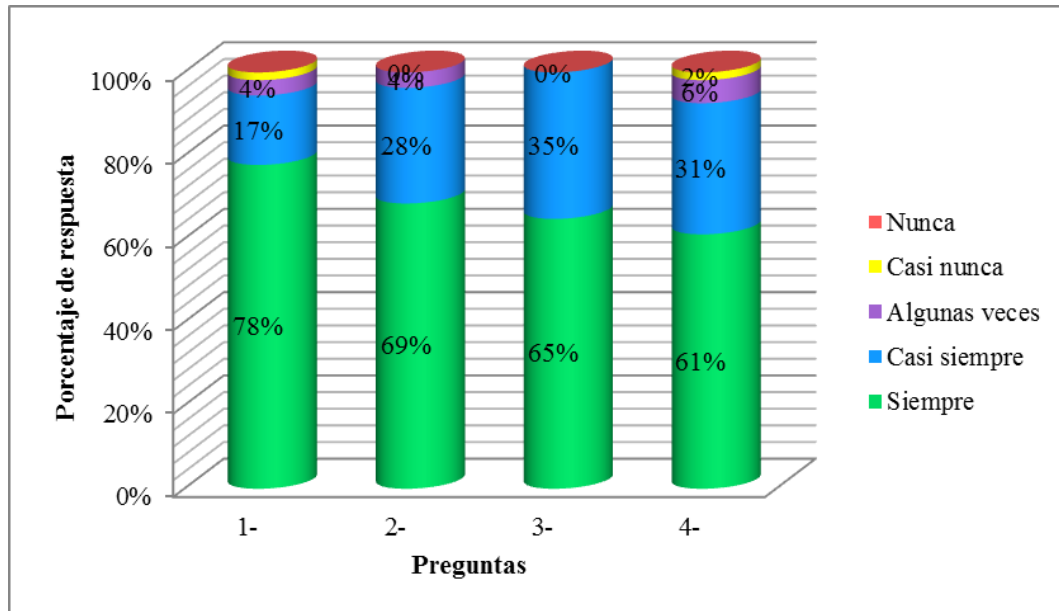
Según las apreciaciones de los mismos empresarios el sector *siempre* tiene en cuenta los derechos universales para entablar las relaciones con sus colaboradores y definir los lineamientos de la empresa, así mismo se les informa a los empleados sobre los derechos humanos y se toman las medidas necesarias cuando estos son quebrantados. Ver cuadro 4 y gráfico 8.

**Cuadro 4. Valoración de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras en materia de derechos humanos.**

FACTOR	Siempre (S)	Casi siempre (CS)	Algunas veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	Cal T	Val
	Cal = 5	Cal = 4	Cal = 3	Cal = 2	Cal = 1		
	No.	No.	No.	No.	No.		
1-Derechos humanos como base para entablar las relaciones	42	9	2	1	0	4,7	S
2-Interés y toma de medidas cuando se quebrantan los DDHH	37	15	2	0	0	4,6	S
3-Interés en informar sobre DDHH	35	19	0	0	0	4,6	S
4-Sobreposición de los DDHH sobre lineamiento y objetivos	33	17	3	1	0	4,5	S
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>60</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4,6</b>	<b>S</b>

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

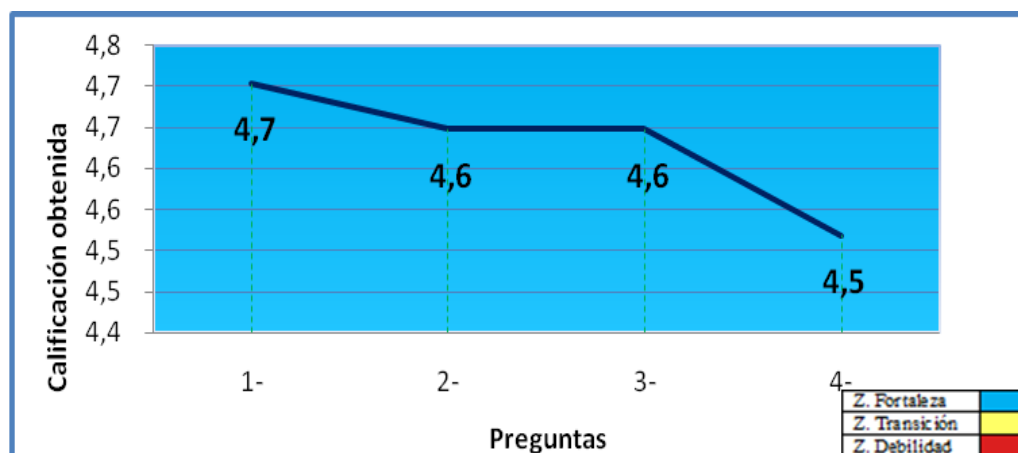
**Gráfico 8. Valoración porcentual de los factores que definen la RSE de las empresas hoteleras en materia de derechos humanos.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Según valoraciones obtenidas en las respuestas dadas por los mismos empresarios el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá, la responsabilidad social de estas empresas en materia de derechos humanos es una fortaleza, puesto que estos están por encima de cualquier decisión que se tome. Ver gráfico 9.

**Gráfico 9. Fortalezas y debilidades en el respeto de los derechos humanos**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

**5.2.2 Respeto a las partes interesadas.** Las organizaciones hoteleras como cualquier otra organización, no son entes aislados, esto significa que para su funcionamiento y desarrollo requieren la colaboración e integración con otras personas naturales y/o jurídicas que proporcionan servicios o recursos básicos para el ejercicio de sus operaciones.

Al hablar de partes interesadas se hace referencia a los proveedores, clientes y los mismos socios, ya que son las personas que se benefician directamente de los procesos que desarrolle la organización; de esta forma cuando las organizaciones son responsables socialmente se busca el beneficio reciproco y conjunto para todos, es decir, se definen e implementan estrategias que contribuyan a mejorar el desarrollo de otras empresas de la región, se ofrecen productos que los consumidores deseen y se obtienen las utilidades que permiten el crecimiento de las organizaciones y la rentabilidad para los socios.

Referente al tema del respeto hacia las partes interesadas y en especial lo que tiene que ver con los consumidores la Constitución Política de Colombia de 1991 establece en su artículo 78 que el Estado regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Así mismo asiente que serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

Con el fin de valorar la responsabilidad social de los empresarios hoteleros de esta región referente al respeto de las partes interesadas, se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

**1-** Las decisiones y operaciones son conocidas y probables por partes interesadas.

**2-** Conocimiento y respeto de los intereses y derechos de sus socios, proveedores y consumidores.

**3-** Participación de los empleados, clientes, consumidores y la comunidad en las operaciones que buscan contribuir al desarrollo sostenible.

**4-** La toma de decisiones tiene en cuenta las apreciaciones y opiniones de las partes interesadas cuando estas pueden verse afectadas

**5-** Escucha y solución de quejas y reclamos de los clientes, consumidores y los socios.

**6-** Canales de comunicación y de expresión para los clientes, consumidores y socios.

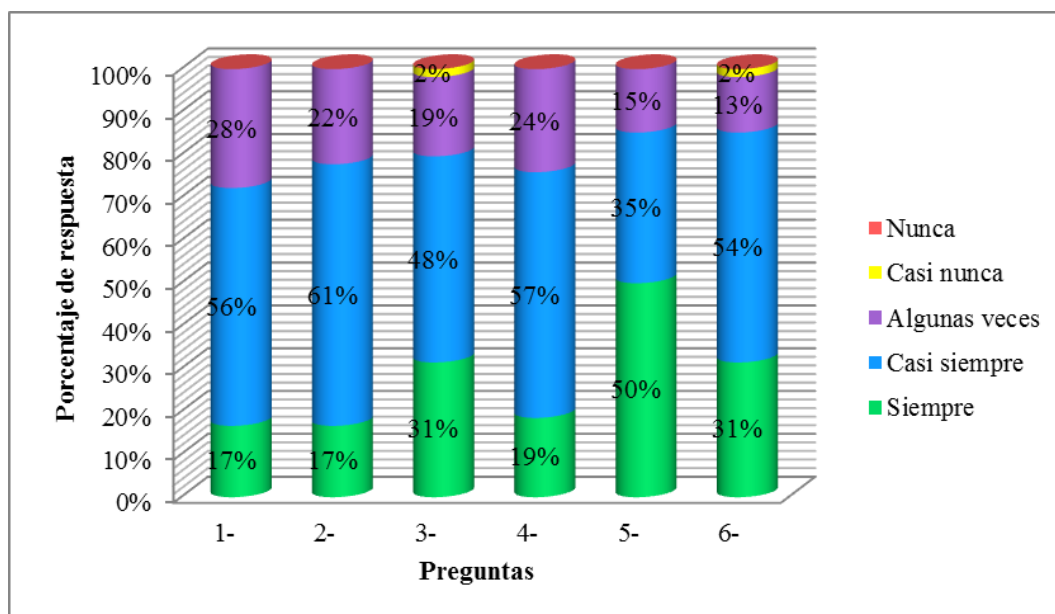
Encontrándose que ***casi siempre*** los hoteles de la Provincia Centro de Boyacá son responsables socialmente con sus proveedores, clientes y socios, es decir, se interesan por: darles a conocer las decisiones y procedimientos, respetar sus intereses y derechos, hacerlos partícipes de sus operaciones, tener en cuenta sus apreciaciones y opiniones, escuchar y solucionar sus quejas y reclamos, fomentar buenos canales de comunicación. Esta información se registra cuantitativamente en el cuadro 5 y gráfico 10.

**Cuadro 5. Valoración de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras frente a las personas interesadas**

FACTOR	Siempre (S)	Casi siempre (CS)	Algunas veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	Cal T	Val
	Cal =5	Cal = 4	Cal = 3	Cal = 2	Cal = 1		
	No.	No.	No.	No.	No.		
1-Divulgación de las decisiones y operaciones.	9	30	15	0	0	3,9	CS
2-Conocimiento y respeto de los intereses y derechos.	9	33	12	0	0	3,9	CS
3-Participación de las partes interesadas en las operaciones.	17	26	10	1	0	4,1	CS
4-Atención a las apreciaciones y opiniones de las partes	10	31	13	0	0	3,9	CS
5-Escucha y solución de quejas y reclamos	27	19	8	0	0	4,4	CS
6-Canales de comunicación y de expresión para las partes interesadas	17	29	7	1	0	4,1	CS
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>168</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4,1</b>	<b>CS</b>

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

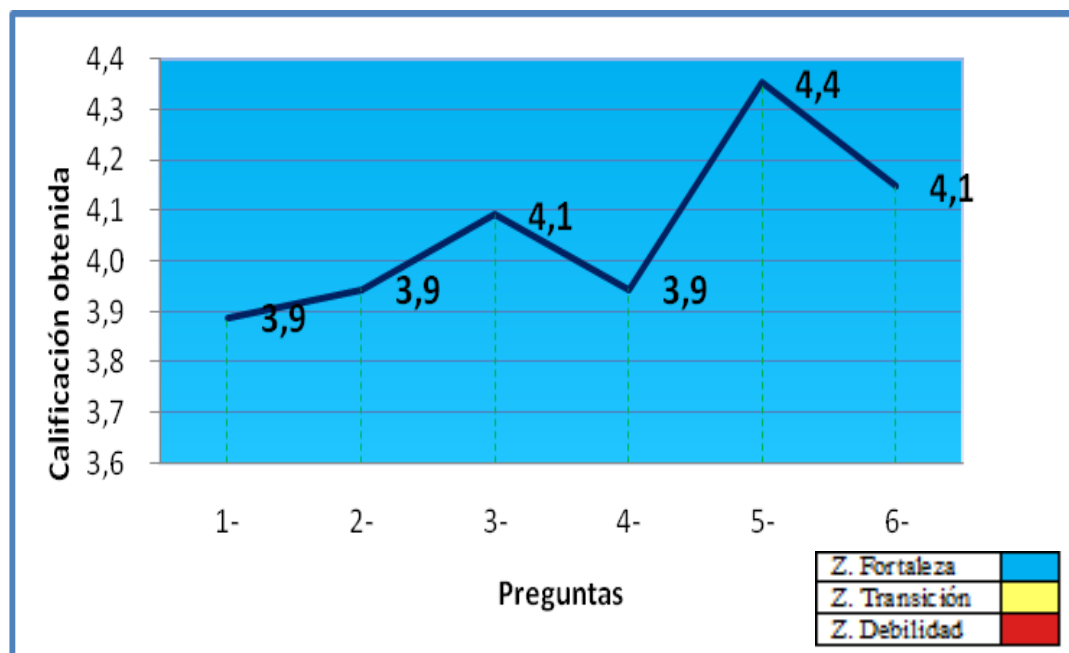
**Gráfico 10. Valoración porcentual de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras frente a las partes interesadas**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Viendo la situación desde otra perspectiva, se tiene que la responsabilidad social de las organizaciones hoteleras frente a los entes o partes interesadas es una *fortaleza* pues la calificación de todos los factores está por encima de 4.0 como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico 11. Fortalezas y debilidades en el respeto de las partes interesadas**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Para concluir el análisis del respeto de las organizaciones hoteleras hacia los derechos humanos y las partes interesadas, se tiene que estos elementos casi siempre son considerados y representan una gran fortaleza para estas empresas, pues los dos elementos en conjunto obtienen una calificación superior a 4.0

### **5.3 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL ENTORNO DONDE DESARROLLA SUS OPERACIONES.**

Como se ha venido mencionado las organizaciones hoteleras son entes que se encuentran inmersos dentro de un entorno social, del cual también hace parte la comunidad, por tanto debe existir una responsabilidad social para con la misma.

Esto implica que las organizaciones mantengan contacto con la comunidad y cumplan con los requerimientos y normas definidas por los gobiernos para regular dichas relaciones.

Las organizaciones hoteleras cuentan con un rol influyente dentro de la comunidad pues sus operaciones afectan el funcionamiento de la misma, es decir, al ser empresas pertenecientes al sector turismo que prestan servicios de hospedaje a los visitantes, su labor es una base inherente al desarrollo de otras organizaciones y personas que viven de la actividad turística. Por tal razón deben desarrollar sus actividades de una forma responsable dentro de los lineamientos normativos, evitando prácticas poco éticas que pueden afectar la sociedad.

Este estudio relaciona el compromiso con la comunidad y el entorno con la adaptación al cambio, puesto que esta última es un requisito para poder cumplir con las exigencias, inquietudes y requerimientos sociales, ambientales, legales, de calidad, entre otros exigidos por la comunidad.

**5.3.1 Compromiso con la comunidad.** Las empresas del sector hotelero como entes productivos que operan dentro de un sistema social comunitario, tiene la obligación de responder ante la comunidad por las consecuencias que puedan generar todas las acciones que emprenden. De otro lado, como cualquier organización que saque provecho de una comunidad tiene la responsabilidad de participar y fomentar proyectos de carácter social que ayuden al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de la población aledaña, así mismo debe informar a la población sobre aquellas decisiones que tome la empresa y que puedan afectarla directa o indirectamente.

En este caso para evaluar la responsabilidad de los hoteles frente a la comunidad se valoraron los siguientes factores:



- 1- Suministro de información a la comunidad sobre aquellas situaciones o procesos que pueden afectarlos o ponerlos en riesgo.
- 2- Toma de decisiones y medidas que buscan siempre el beneficio común.
- 3- Procedencia clara de los dineros que financian las operaciones del hotel.
- 4- Destino de una proporción de las utilidades para apoyar y fomentar proyectos sociales y comunitarios.
- 5- Donaciones a organizaciones de carácter social.

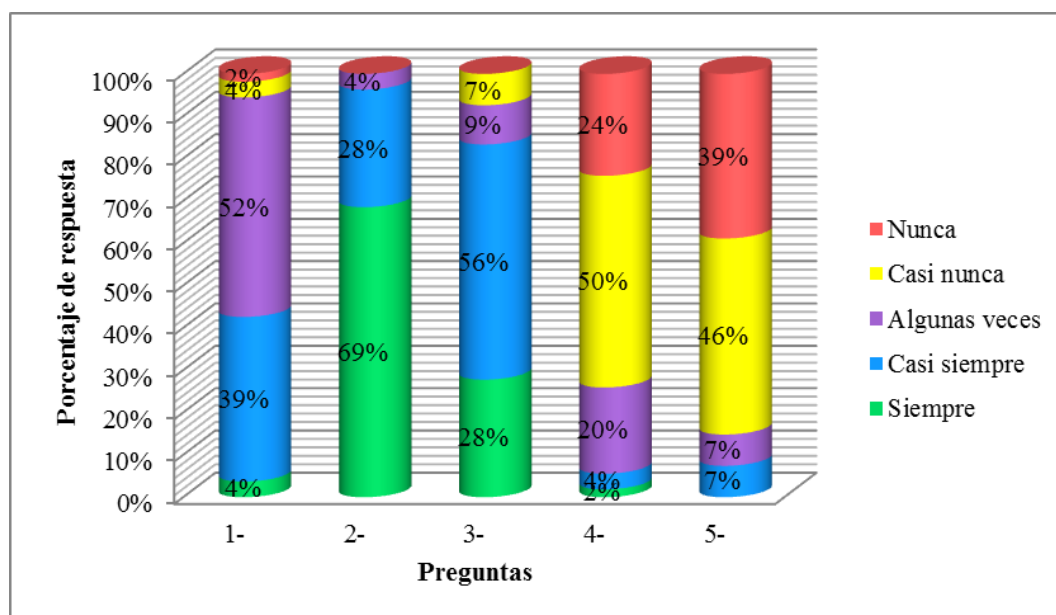
La valoración y calificación de la RSE de las empresas hoteleras de la Provincia Centro de Boyacá en relación al compromiso con la comunidad, evidencia que solo *algunas veces* estas organizaciones tienen en cuenta las colectividades aledañas al momento de realizar sus operaciones; específicamente se tiene que *solo algunas veces* los hoteles suministran información a la comunidad y *casi nunca* se destinan recursos de la empresa para campañas, programas y donaciones enfocadas al bienestar social comunitario. De otro lado y desde una perspectiva positiva, *siempre* se toman las decisiones y medidas teniendo en cuenta el beneficio de la población y *casi siempre* los dineros y recursos con los que se cuentan para operar tienen una procedencia clara y verificable. Esta información se puede comprobar en el cuadro 6 y gráfico 12, donde se expresan los resultados puntuales de las encuestas aplicadas.

**Cuadro 6. Valoración de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras frente a la comunidad.**

	Siempre (S)	Casi siempre (CS)	Algunas veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	Cal T	VAL
	Cal =5	Cal = 4	Cal = 3	Cal = 2	Cal = 1		
	No.	No.	No.	No.	No.		
1-Suministro de información a la comunidad	2	21	28	2	1	3,4	AV
2-Toma de decisiones y medidas de beneficio común	37	15	2	0	0	4,6	S
3-Procedencia clara de los dineros de financiación	15	30	5	4	0	4,0	CS
4-Destino de una proporción de las utilidades para proyectos sociales.	1	2	11	27	13	2,1	CN
5-Donaciones a organizaciones de carácter social.	0	4	4	25	21	1,8	CN
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>72</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>35</b>	<b>3,2</b>	<b>AV</b>

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

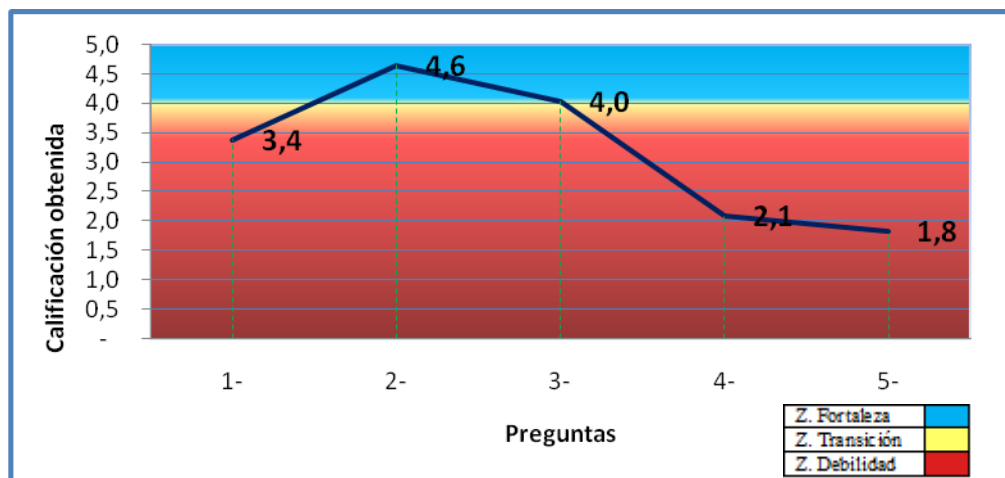
**Gráfico 12. Valoración porcentual de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras frente a la comunidad.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Al valorar la situación como debilidad o fortaleza se encontró que la responsabilidad social del sector hotelero referente al compromiso con la comunidad es una debilidad, es decir, que en conjunto los factores evaluados estuvieron por debajo 3,5 calificaciones que se encuentra en la zona de debilidad como se muestra en el gráfico siguiente.

**Gráfico 13. Fortalezas y debilidades en el compromiso con la comunidad**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

**5.3.2 Adaptación al cambio.** la adaptación al cambio como un elemento de la RSE se enfoca hacia como las empresas se ajustan o acomodan a las exigencias del medio o entorno, muchas de estas exigencias buscan que las organizaciones se apropien de prácticas empresariales que no solo las beneficien los propietarios o socios sino que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los clientes y la comunidad en general.

Para el caso se evaluó la adaptación al cambio a través del conocimiento que tienen las organizaciones hoteleras en relación a la evolución de las prácticas operativas conforme a las exigencias del medio y las leyes, encontrándose que *siempre* las empresas de este sector están a la vanguardia con las exigencias y normas que se implementan para que la relación empresa-comunidad sea positiva y benéfica mutuamente.

#### **5.4 NIVEL DE RESPONSABILIDAD CON LA GESTIÓN Y EL IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE.**

Finalmente pero no menos importante esta la RSE enfocada hacia el medio ambiente, en este sentido se mira como las empresas hoteleras asumen su compromiso con el entorno donde realizan sus operaciones, si son conscientes de los impactos que generan sus actividades, si se preocupan por contribuir al desarrollo sostenible y si conocen sus deberes para con la naturaleza.

Al concepto de medio ambiente se le han dado varias significaciones, para el caso se tendrá en cuenta la definida por la Norma Internacional ISO 14001 del Sistema de Gestión Medioambiental, la cual lo define como “el entorno en el cual una persona u organización actúa u opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.”<sup>14</sup> En el caso específico de los hoteles, dependiendo su ubicación estos pueden impactar en menor o mayor medida elementos que componen el medio ambiente, por ejemplo aquellos que se encuentran ubicados en zonas naturales aledaños a bosques, quebradas deben tener mayor conciencia para proteger y minimizar el daño que pueda generarse con motivo de sus operaciones.

El cuidado del medio ambiente es actualmente un reto para la sociedad, por tanto muchas de las leyes, normas y principios productivos se han enfocado a tratar de minimizar el daño que ha sufrido éste a través de los años. Haciendo un recuento histórico de la situación, como consecuencia de la revolución industrial y por ende de la industrialización, el hombre empezó una explotación desmedida de los recursos naturales, justificados por un afán de progreso y crecimiento económico; a este escenario se le sumo en los años posteriores el descubrimiento de la electricidad y el uso del petróleo en los procedimientos de producción, lo cual genero un incremento casi exponencial de las industrias y por ende de emisiones

---

<sup>14</sup> Norma Internacional ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental. Definición de medio ambiente.

atmosféricas, de basuras y residuos. Este contexto social y económico prevaleció por muchos años, por lo cual el entorno natural se fue deteriorando provocándose así los primeros hechos de degradación del medio ambiente.

Debido a esta degradación y al deterioro progresivo y creciente que sufre el medio ambiente a consecuencia del crecimiento poblacional e industrial, se habla hoy de la responsabilidad ambiental como un compromiso ilimitado de todos entes productivos, donde la obligación es la prevención, protección y/o reparación de los recursos naturales dañados o deteriorados, con el fin recuperarlos, restaurarlos o volverlos a su estado original. Así mismo, se considera como parte de esta responsabilidad la obligación que tienen las organizaciones y las personas de actuar consecuentemente con las necesidades del entorno, es decir, realizar sus actividades y comportarse de tal forma que no haya negligencia, dolo o intención de atentar contra los elementos que componen el medio ambiente.

En Colombia la responsabilidad ambiental está reglamentada básicamente por la Constitución Política de 1991, principalmente en los artículos 79 y 80, los cuales determinan textualmente que “todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Así mismo el Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados. Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.”

Por todo lo descrito, la protección del medio ambiente se considera hoy en día una responsabilidad conjunta de todas las personas naturales y/o jurídicas que actúan en el planeta sin excepción alguna, es por ello que en este documento se consideró pertinente evaluar tanto la gestión del impacto ambiental y de los

recursos naturales, como la protección al medio ambiente, por parte de las organizaciones hoteleras de la Provincia Centro de Boyacá.

**5.4.1 Protección del medio ambiente.** Al hablar de protección del medio ambiente es necesario referirse a la contaminación como la generación de residuos sólidos y líquidos vertidos o arrojados en el ambiente, porque la protección es la forma como el hombre busca que los desechos contaminantes no impacten negativamente el entorno natural y que por el contrario sean tratados para minimizar su efecto negativo.

En este estudio considero que para saber hasta qué punto las organizaciones hoteleras protegen el ambiente era necesario evaluar los siguientes factores:

- 1- Prevención del desarrollo de situaciones o procesos que impactan negativamente a medio ambiente.
- 2- Creación y desarrollado programas de prevención y protección del medio ambiente.
- 3- Preocupación por preservar la vida de las plantas y animales contiguos al lugar de operación.
- 4- Participación en discusiones sobre los problemas y necesidades ambientales de la región.

El resultado de la valoración mostró que solo *algunas veces* los hoteles de la provincia se preocupan por conservar el medio ambiente, esta apreciación general se obtiene debido a que según los mismos empresarios hay falencia en relación a la prevención de situaciones o procesos que impactan negativamente el entorno, así como la creación y desarrollo de programas de prevención y protección del

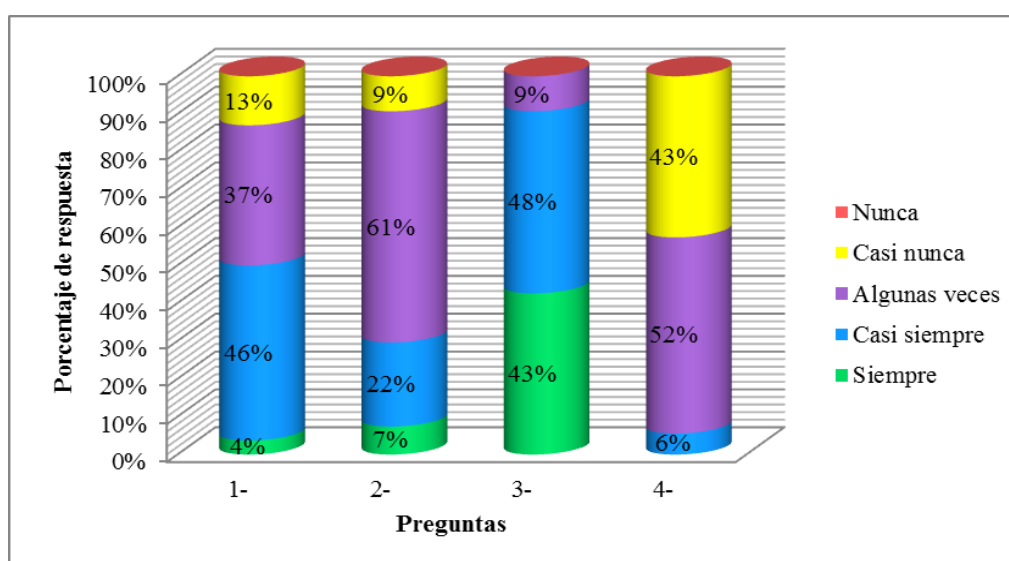
medio ambiente y la participación en discusiones ambientales. Estos resultados son más evidentes en el cuadro 7 y gráfico 14.

**Cuadro 7. Valoración de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras frente a la protección del medio ambiente.**

FACTOR	Siempre (S)	Casi siempre (CS)	Algunas veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	Cal T	Val
	Cal =5	Cal = 4	Cal = 3	Cal = 2	Cal = 1		
	No.	No.	No.	No.	No.		
1-Prevención de situaciones de impacto negativo en el medio ambiente.	2	25	20	7	0	3,4	AV
2-Creación y desarrollado programas de prevención y protección del medio ambiente.	4	12	33	5	0	3,3	AV
2-Preocupación por preservar la naturaleza.	23	26	5	0	0	4,3	CS
4-Participación en discusiones ambientales	0	3	28	23	0	2,6	AV
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>66</b>	<b>86</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>3,4</b>	<b>AV</b>

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

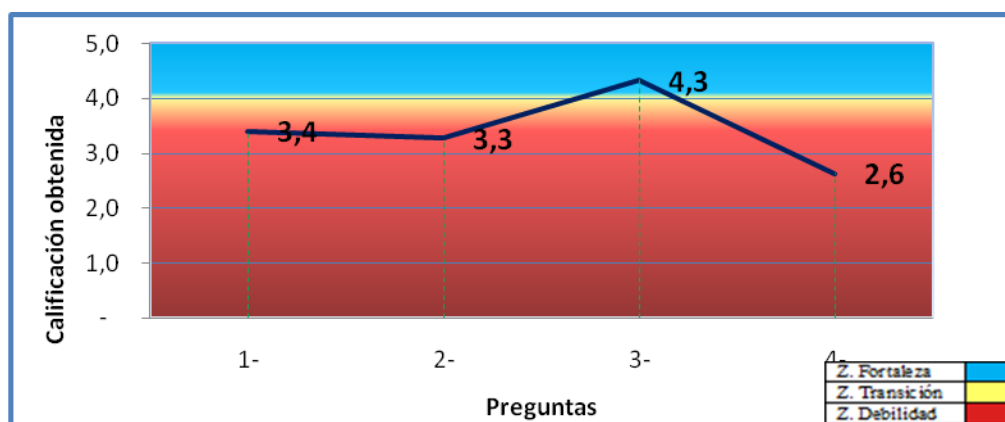
**Gráfico 14. Valoración porcentual de los factores que definen la responsabilidad social de las empresas hoteleras frente a la protección del medio ambiente.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Finalmente analizando la situación como debilidades o fortalezas del sector, se tiene que la protección del medio ambiente es una debilidad, pues la calificación de este elemento fue equivalente a 3,4, valor que se encuentra por debajo de 3,5 límite para estar en una zona débil; esta puntuación se tiene gracias a la sumatoria de las debilidades presentadas en diferentes factores evaluados que se muestran a continuación.

**Gráfico 15. Fortalezas y debilidades en la protección del medio ambiente**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

**5.4.2 Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.** Como gestión ambiental el compendio de acciones enfocadas a maximizar la utilización de recursos provenientes del entorno, de tal forma que se logre preservar, conservar, proteger y mejorar las condiciones del medio ambiente. Dentro de la gestión ambiental las empresas deben tener en cuenta las normas, leyes y procedimientos definidos por autoridades ambientales a nivel nacional e internacional.

Como reflejo de la preocupación ambiental existente, se han llevado a cabo las Conferencias Mundiales de la Industria en el tema de Gestión Ambiental (WICEM, World Industry Conference on Environmental Management). Estas se realizaron en Versalles, Francia y Rotterdam. Asimismo, se han escrito diversos libros y muchas otras conferencias que han analizado el papel de las empresas en



la meta de la sostenibilidad y la importancia de una visión holística. También se han creado, además, organizaciones tales como el Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development, WBCSD), el Consejo de la Tierra (Earth Council) y el Consejo Internacional para Iniciativas Locales Ambientales (International Council for Local Environmental Initiatives). Todas estas entidades cooperan y comparten información para la creación de diferentes programas y mecanismos que permitan a las empresas el operar de forma sostenible.<sup>15</sup>

Para la gestión del impacto ambiental se requiere integrar la eco-eficiencia, los estudios de impacto ambiental, el eco etiquetado, el avalúo del ciclo de vida de los productos, los programas de minimización de desechos, los sistemas de gestión ambiental, la auditoria, entre otras herramientas que contribuyen a fortalecer el medio ambiente.

De otro lado, hay que ser conscientes que el ambiente es cambiante por lo tanto para obtener su sostenibilidad se deben establecer y gestionar estrategias capaces de adaptarse a los innumerables cambios; en este caso las empresas no están exentas, por tanto quieren acoplarse a diversos y variados factores externos que exigen gestión enfocada a lograr la competitividad y sostenibilidad.

Referente a la normatividad que regula la Gestión ambiental se tiene principalmente la norma ISO 14000, (Norma de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)) que es un conjunto de estándares internacionales que definen los requisitos necesarios para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión que asegure la responsabilidad ambiental de la empresa previniendo la

---

<sup>15</sup>BLANCO CORDERO, Marta. Gestión ambiental: camino al desarrollo sostenible. San José De Costa Rica: EUNED, 2004. 215 p. p. 63

contaminación pero considerando las necesidades socioeconómicas de la compañía. Sus objetivos son:<sup>16</sup>

- ✓ Promover la estandarización de formas de producir y prestar servicios que protejan al medio ambiente, minimizando los efectos dañinos que pueden causar las actividades organizacionales,
- ✓ Proveen un modelo eficaz de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA),
- ✓ Facilitar el desarrollo comercial y económico mediante el establecimiento de un lenguaje común en lo que se refiere al medio ambiente,
- ✓ Promover planes de gestión ambiental estratégicos en la industria y el gobierno.

Con base en los criterios descritos anteriormente, en este estudio se procedió a definir los siguientes factores que permitirían evaluar la gestión ambiental y de recursos naturales de los hoteles de la Provincia Centro.

- 1-** Toma de decisiones siendo conscientes del impacto que estas poseen en el medio ambiente.
- 2-** Conocimiento y evaluación del impacto ambiental que genera el desarrollo de los procesos para la prestación de sus servicios.
- 3-** Programas para el tratamiento de desechos y residuos provenientes de la actividad económica.
- 4-** Integración de objetivos ambientales en los lineamientos estratégicos.
- 5-** Minimización del consumo de energía, agua y otros productos que deterioran el ambiente.

---

<sup>16</sup>Norma Internacional ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental. Definición de medio ambiente.

6- Conocimiento y cumplimiento de los parámetros establecidos por la legislación colombiana en materia ambiental.

7- Creación y desarrollo de programas de educación ambiental con la participación de los integrantes de la organización.

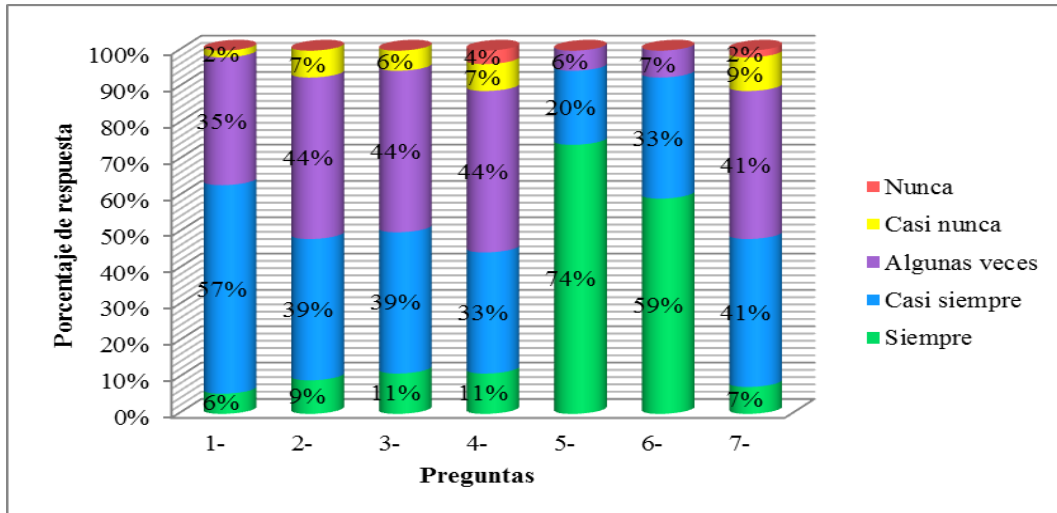
Los resultados obtenidos muestran que a nivel general las empresas hoteleras *casi siempre* tienen una buena gestión ambiental, pues normalmente buscan la minimización del consumo de productos que deterioran el medio ambiente y se conocen y cumplen los parámetros legales en materia ambiental; aunque en algunos casos hay deficiencia en la integración de objetivos ambientales en los lineamientos estratégicos y la creación y desarrollo de programas de educación ambiental. Estos resultados son más evidentes en el cuadro 8 y gráfico 16 que se presentan a continuación.

**Cuadro 8. Valoración de los factores que definen la RSE de las empresas hoteleras frente a la gestión del medio ambiente y los recursos naturales.**

FACTOR	Siempre (S)	Casi siempre (CS)	Algunas veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	Cal T	Val
	Cal = 5	Cal = 4	Cal = 3	Cal = 2	Cal = 1		
	No.	No.	No.	No.	No.		
1-Toma de decisiones consientes del impacto ambiental.	3	31	19	1	0	3,7	CS
2-Conocimiento y evaluación del impacto ambiental.	5	21	24	4	0	3,5	CS
3-Programas para el tratamiento de desechos y residuos	6	21	24	3	0	3,6	CS
4-Integración de objetivos ambientales en los lineamientos estratégicos.	6	18	24	4	2	3,4	AV
5-Minimización del consumo de productos que deterioran el medio ambiente.	40	11	3	0	0	4,7	S
6-Conocimiento y cumplimiento de los parámetros legales en materia ambiental.	32	18	4	0	0	4,5	S
7-Creación y desarrollo de programas de educación ambiental	4	22	22	5	1	3,4	AV
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>142</b>	<b>120</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>3,8</b>	<b>CS</b>

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

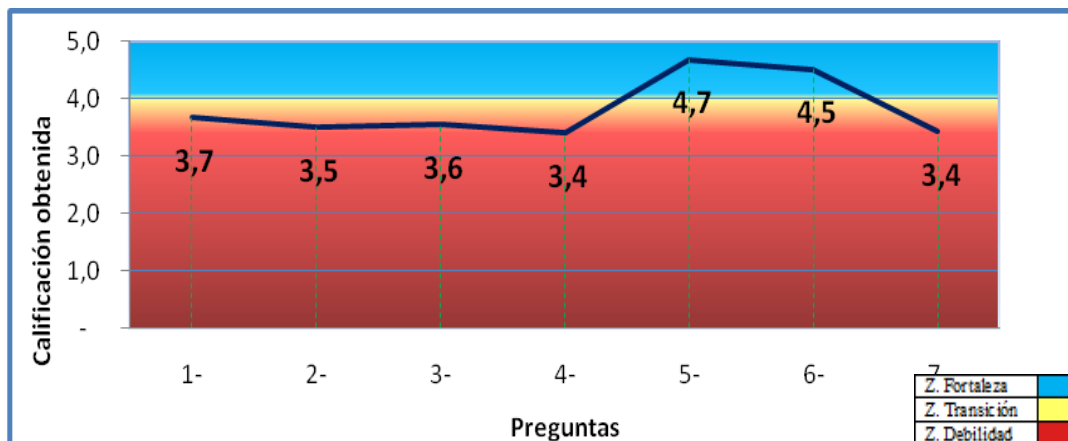
**Gráfico 16. Valoración porcentual de los factores que definen la RSE de las empresas hoteleras frente a la gestión del medio ambiente y los recursos naturales.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Analizando este elemento desde la perspectiva de debilidad o fortaleza, se considera que la gestión del medio ambiente y los recursos naturales, en las empresas hoteleras de la Provincia Centro es una fortaleza baja, pues solo alcanza un 3.8, esto es consecuencia de que varios de los factores evaluados son considerados una debilidad, como lo muestra el gráfico que se presenta a continuación.

**Gráfico 17. Fortalezas y debilidades frente a la gestión del medio ambiente y los recursos naturales.**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

En términos generales la responsabilidad en la gestión y el impacto en el medio ambiente por parte de las organizaciones hoteleras de la región, puede considerarse como una debilidad, puesto que solo algunas veces las empresas del sector se preocupan por proteger realmente el medio ambiente.

## 5.5 ANÁLISIS GENERAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA CENTRO DE BOYACÁ COLOMBIA

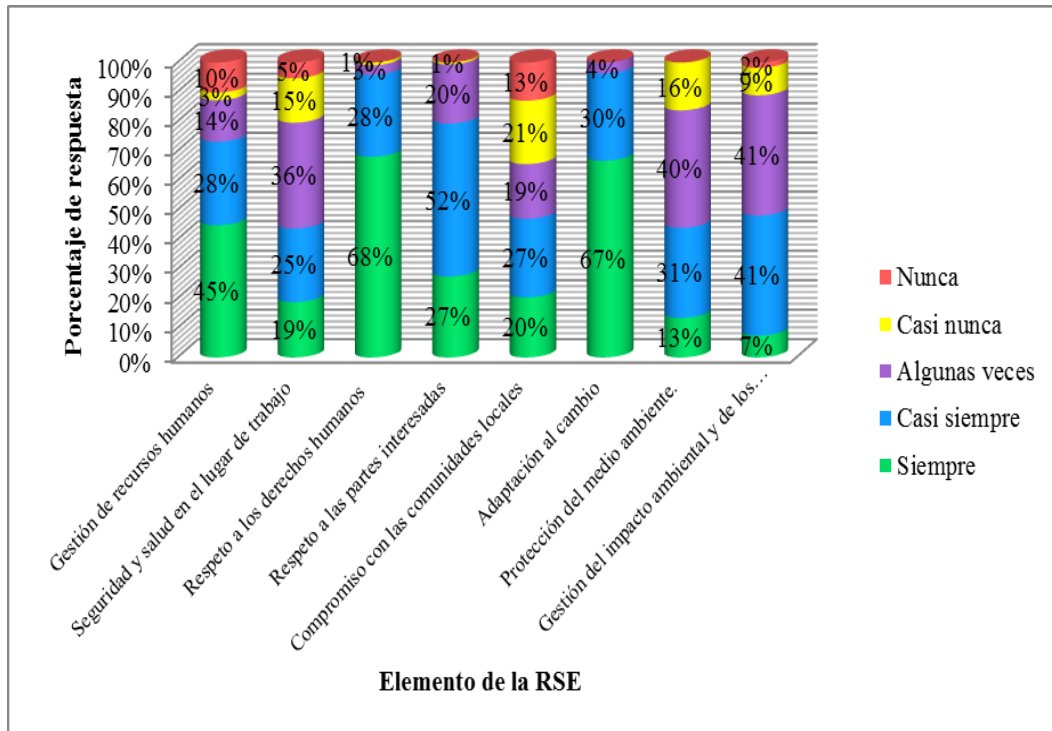
Dado que el objetivo primordial de este estudio era determinar la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia, se presenta un análisis resumido de la situación en donde se evidencia que a nivel general *casi siempre* los hoteles incorporan el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente; de igual forma se le puede considerar que las políticas, prácticas y programas de sus operaciones en la mayoría de las veces son responsables con la sociedad. Aunque cabe resaltar que la seguridad y salud, el compromiso con la comunidad y protección del medio ambiente presentan deficiencias que requieren ser mejoradas. Para comprender mejor la situación se propone ver el cuadro y gráfico siguientes.

**Cuadro 9. Calificación general de la RSE de los hoteles de la Provincia Centro de Boyacá**

ELEMENTO DE LA RSE	No. DE EMPRESAS					CAL	VALORACIÓN
	S	CS	AV	CN	N		
Gestión de recursos humanos	24	15	8	1	6	4,0	Casi siempre
Seguridad y salud en el lugar de trabajo	10	14	19	8	3	3,4	Algunas veces
Respeto a los derechos humanos	37	15	2	1	0	4,6	Siempre
Respeto a las partes interesadas	15	28	11	0	0	4,1	Casi siempre
Compromiso con las comunidades locales	11	14	10	12	7	3,2	Algunas veces
Adaptación al cambio	36	16	2	0	0	4,6	Siempre
Protección del medio ambiente.	7	17	22	9	0	3,4	Algunas veces
Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales	4	22	22	5	1	3,8	Casi siempre
<b>PROMEDIO</b>	18	18	12	4	2	3,9	

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

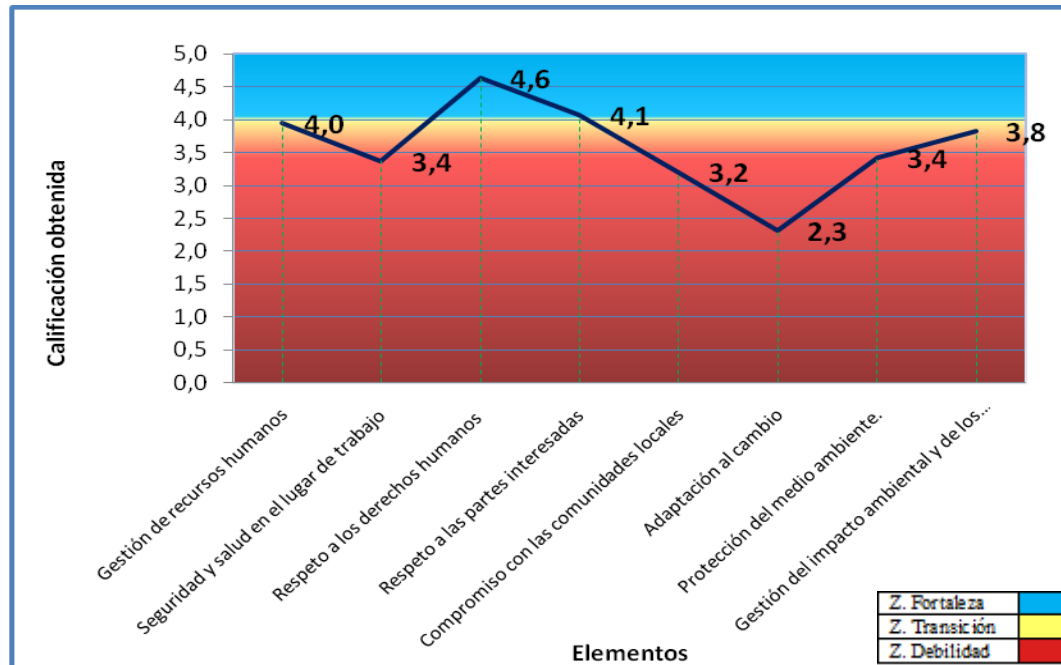
**Gráfico 18. Valoración porcentual de la RSE de los hoteles de la Provincia Centro de Boyacá**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Vista la situación desde otra perspectiva, después del análisis realizado a cada uno de los elementos que componen la RSE, se considera que las fortalezas se tienen en la gestión de recursos humanos, el respeto de los derechos humanos y las partes interesadas; mientras que las debilidades se evidencian en la seguridad y salud en el trabajo, el compromiso con las comunidades locales, la adaptación al cambio y la protección al medio ambiente; en tanto que la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, no se puede considerar ni debilidad ni amenaza pues según ponderación cuantitativa se obtiene un valor intermedio entre 3.5 a 4.0, el cual no amerita ninguna de estas valoraciones. Ver gráfico 19.

**Gráfico 19. Debilidades y/o fortalezas de la RSE de los hoteles de la Provincia Centro de Boyacá**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

Resumiendo los cuatro factores evaluados para determinar la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia, se encontró que casi siempre este sector cumple con la RSE, pero aun así solo se tiene una fortaleza real en el respeto de estas organizaciones hacia los derechos humanos y las partes interesadas; en tanto que el compromiso con la comunidad, el grado de responsabilidad para con su talento humano, el nivel de competencia con la gestión y el impacto en el medio ambiente aún están en una zona neutral o de transición, esto implica que se debe trabajar en estrategias de mejoramiento que los lleven a ser una fortaleza, de lo contrario se convertirán en poco tiempo en una debilidad afectara la imagen de estas empresas ante la sociedad. Ver tabla 10 y grafico 20.

Así mismo, haciendo un análisis más específico del total de respuesta se tiene que de las 54 empresas hoteleras de la provincia centro de Boyacá Colombia en promedio 36 dieron respuestas positivas que representan fortaleza en el nivel de

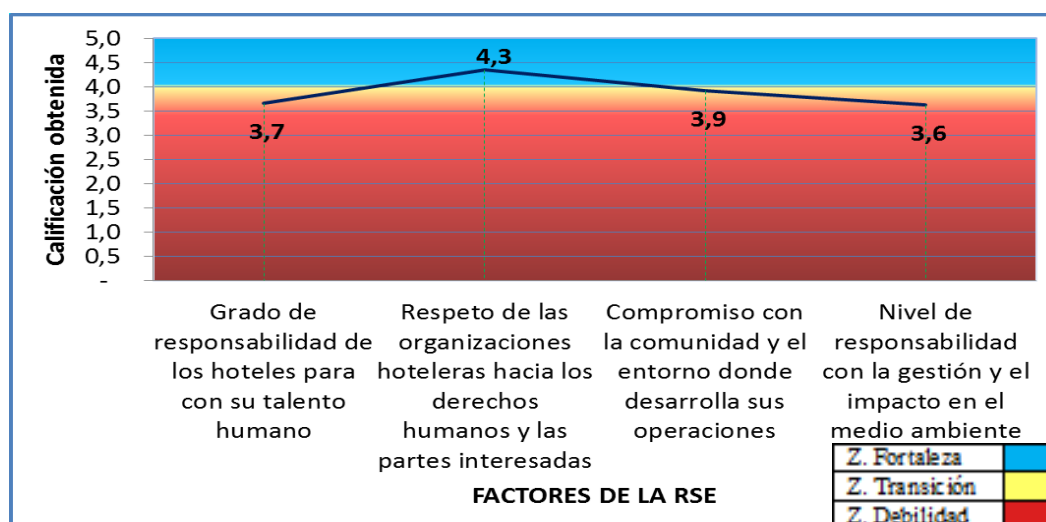
RSE, mientras que 12 tienen respuestas intermedias y 8 dieron respuestas negativos que evidencian debilidad en este tema. Ver cuadro 10

**Cuadro 10. Debilidades y/o fortalezas en los factores de la RSE de los hoteles de la Provincia Centro de Boyacá**

FACTORES DE LA RSE	No. De personas que respondieron					CAL	VALORACIÓN
	S	CS	AV	CN	N		
Grado de responsabilidad de los hoteles para con su talento humano	17	14	13	5	4	3,7	Casi siempre
Respeto de las organizaciones hoteleras hacia los derechos humanos y las partes interesadas	26	22	6	0	0	4,3	Casi siempre
Compromiso con la comunidad y el entorno donde desarrolla sus operaciones	24	15	6	6	4	3,9	Casi siempre
Nivel de responsabilidad con la gestión y el impacto en el medio ambiente	6	19	22	7	1	3,6	Casi siempre
<b>PROMEDIO</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3,9</b>	<b>Casi siempre</b>
		<b>36</b>	<b>12</b>	<b>8</b>			

Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá

**Gráfico 20. Debilidades y/o fortalezas en los factores de la RSE de los hoteles de la Provincia Centro de Boyacá**



Fuente: Autor. Encuesta aplicada a los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá



Dicho panorama hace necesario establecer estrategias conjuntas para que estas empresas empiecen a considerar la RSE como un enfoque empresarial que contribuye a la competitividad de las organizaciones, en otras palabras, se requiere que las empresas sean conscientes que en un mundo económico tan competitivo como el actual, los clientes y usuarios han creado nuevas expectativas de satisfacción que van más allá de las necesidades, es decir, involucran otros aspectos e ideales como el bienestar social y ambiental, factores preponderantes y relevantes al momento de elegir el proveedor de un servicio o producto.

Finalmente, con base en documentos utilizados para este estudio y en concordancia con las respuestas obtenidas directamente de los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá se comprobó que casi siempre las empresas hoteleras de la provincia Centro de Boyacá Colombia son conscientes que la Responsabilidad Social es un compromiso y no una obligación, por lo cual están comprometidas con el desarrollo y gestión de su talento humano, el respeto hacia los derechos humanos y las partes interesadas y la responsabilidad con la comunidad, el entorno y el medio ambiente

## **5.6 CONCLUSIONES**

Finalizado este estudio en el cual se buscaba esencialmente determinar la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia, analizando principalmente la responsabilidad para con el talento humano, los derechos humanos, la comunidad y el entorno medio ambiental, se ha llegado a concluir que:

El 41% de los empresarios hoteleros no conocen el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, mientras que un 59% si han escuchado hablar de este. En el caso de los que conocen el concepto tienen conocimientos fraccionados al respecto, pero el análisis en conjunto de todas las opiniones llevan a conceptualizar la RSE como los requerimientos exigidos por la ley para el

beneficio común, los cuales demandan de un compromiso de las empresas para beneficiar a la sociedad dentro de un marco ético que contribuye a mejorar el medio ambiente y el bienestar de las partes interesadas y la misma comunidad.

Conforme a la opinión de los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá, la responsabilidad social es importante porque hace a la empresa más competitiva y con mayor reconocimiento; así mismo, ellos manifiestan que los empresarios deben pensar en la sociedad y el entorno ya que se benefician de ella y del medio ambiente donde desarrollan sus operaciones, por lo tanto según respuestas obtenidas, ellos deben preocuparse siempre por los clientes, proveedores, empleados, comunidad y la naturaleza.

El grado de responsabilidad de los empresarios del sector hotelero de la Provincia Centro del departamento de Boyacá para con su talento humano, visto a través de la gestión, la seguridad y salud en el lugar de trabajo, se considera más una debilidad que una fortaleza al alcanzar tan solo una calificación de 3.7 y ubicarse en una zona de transición; esto se debe a las falencias que se encuentran en inclusión de personas discapacitadas, la realización de cursos de seguridad y prevención, los seguimientos y controles médicos a los empleados, la adecuación de instalaciones para discapacitados, la facilitación de equipos de protección y el entrenamiento de los empleados para situaciones de riesgo.

El grado de responsabilidad de los empresarios del sector hotelero de la Provincia Centro del departamento de Boyacá referente al respeto de los derechos humanos y las partes interesadas, es considerada una fortaleza del sector; pues se tiene una calificación promedio de 4.3 indicando que estas organizaciones se preocupan por entablar relaciones interpersonales con base en los derechos humanos y hay un interés generalizado por preservarlos, sobreponiéndolos constantemente por encima de los lineamientos y objetivos de la misma organización; de igual forma, se da participación en la empresa a las partes interesadas, se atienden las apreciaciones y opiniones, se escucha y solucionan quejas y reclamos de clientes

internos y externos, hay canales de comunicación y expresión y se divulga la información que se considera de común conocimiento.

El compromiso del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá para con la comunidad y el entorno donde desarrolla sus operaciones se considera más una debilidad que una fortaleza, pues tan solo se logra una calificación de 3.9 que permite ubicar este factor en una zona de transición; esta valoración se tiene principalmente debido a que casi nunca se destinan recursos de las empresas a proyectos sociales, ni hay donaciones a organizaciones de carácter social; así mismo solo algunas veces se suministra información a la comunidad sobre las operaciones y actividades que se emprenden. Aunque siempre o casi siempre se toman decisiones que beneficien a la comunidad, la procedencia de los recursos es clara y se está a la vanguardia en materia legal y competitiva.

El nivel de responsabilidad con la gestión e impacto en el medio ambiente de los empresarios del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá, analizada a través de la protección del medio ambiente, la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, se supone una debilidad, pues tan solo se logra una calificación de 3.6 que permite ubicar este factor en una zona de transición; esto se debe a que solo algunas veces se prevén situaciones de impacto negativo en el medio ambiente, falta creación y desarrollo de programas de prevención y protección del medio ambiente y hay poca participación en discusiones ambientales; de igual forma solo algunas veces se integran los objetivos ambientales con los lineamientos estratégicos, se crean y desarrollan programas de educación ambiental.

Finalmente y conforme al análisis realizado en cada uno de los elementos que componen la Responsabilidad Social Empresarial, las empresas hoteleras de la Provincia Centro de Boyacá casi siempre cumplen con dichos requerimientos, aunque no se puede afirmar que estas organizaciones son socialmente responsables, pues su calificación cuantitativa fue de 3.9 inferior a 4.0. lo cual

indica que todavía se tienen muchas falencias por mejorar; pues si bien es cierto que hay respuesta positiva a la gestión de recursos humanos y el respeto a los derechos humanos y las partes interesadas, no siempre las empresas se preocupan por procurar la seguridad y salud en el trabajo, es poco el compromiso con las comunidades locales, la adaptación al cambio y la protección al medio ambiente, así mismo se evidencian vacíos en la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

## ANEXO 1

### Encuesta a empresarios de Boyacá

**Objetivo:** Conocer el nivel de responsabilidad que tiene los empresarios hoteleros de la provincia centro de Boyacá.

- 1) ¿Nombre del hotel ? \_\_\_\_\_
- 2) ¿Cantidad de empleados? \_\_\_\_\_
- 3) ¿ha escuchado el concepto de Responsabilidad social empresarial o corporativa?  
Sí\_\_ No\_\_
- 4) ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Empresarial?  
\_\_\_\_\_

¿Considera importante que un hotel sea responsable socialmente?

Sí\_\_ No\_\_

Porque? \_\_\_\_\_

### GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- 5) ¿El hotel posee programas para estimular y compensar a los empleados por su eficiencia laboral?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi Nunca

Nunca

- 6) ¿El hotel se preocupa por capacitar y entrenar a sus colaboradores para que el desarrollo de sus tareas sea óptimo?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi Nunca

Nunca

7) ¿El hotel promueve una administración ética dentro de la organización y en la las relaciones entre sus miembros?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

8) ¿El hotel atiende y soluciona los conflictos y situaciones poco éticas que se pueden presentar entre los miembros de la organización?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

9) ¿El hotel adopta y aplica entre sus integrantes normas de comportamiento ético relacionadas con los principios de responsabilidad social?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

10) ¿Los criterios bajo los cuales el hotel evalúa su desempeño de sus colaboradores, son justos y objetivos?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

11) ¿Los directivos del hotel valoran las habilidades y competencias sus colaboradores antes de tomar las decisiones de promoción?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

12) ¿Los empleados se evalúan y valoran por su sexo, raza, edad, situación económico o deficiencias de salud?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

13) ¿El hotel escucha y da solución a las quejas y reclamos de sus colaboradores?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

14) ¿El hotel se preocupa en contratar personas con discapacidades que están en facultad de desarrollar una labor conforme a sus limitaciones?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

### SEGURIDAD Y SALUD EN EL LUGAR DE TRABAJO

15) ¿El hotel se preocupa por la salud y seguridad de sus colaboradores?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

16) ¿El hotel promueve y participa en comités de prevención de accidentes que puedan afectar a los empleados y clientes?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

17) ¿El hotel dicta cursos de seguridad y prevención a sus colaboradores?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

18) ¿El hotel realiza seguimientos y controles médicos a sus empleados para prevenir problemas de salud?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

19) ¿El hotel cuenta con adecuaciones que facilite el desplazamiento de las personas con discapacidades?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

20) ¿El hotel facilita los equipos de protección individual colectivos necesarios para preservar la salud e integridad de sus colaboradores?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

21) ¿El hotel se preocupa por entrenar a sus colaboradores para enfrentar situaciones de riesgo físico, químico, biológico o ambiental?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

22) ¿El hotel cumple con sus deberes en materia de contratación y remuneración, como lo determina el código sustantivo del trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

### **ADAPTACIÓN AL CAMBIO**

23) ¿El hotel capacita a sus empleados cuando hay que implementar nuevas tecnologías?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

24) ¿El hotel es consciente de que sus prácticas deben evolucionar conforme a las exigencias del medio y las leyes?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

### **GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL Y DE LOS RECURSOS NATURALES.**

25) ¿El hotel toma decisiones siendo conscientes del impacto que estas poseen en el medio ambiente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

26) ¿El hotel conoce y evalúa el impacto ambiental que genera el desarrollo de sus procesos para la prestación de sus servicios?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca



27) ¿El hotel cuenta con programa para el tratamiento de desechos y residuos provenientes de la su actividad económica?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

28) ¿El hotel integra en sus lineamientos estratégicos objetivos enfocados al medio ambiente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

29) ¿El hotel se preocupa por minimizar el consumo de energía, agua y otros productos que deterioran el ambiente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

30) ¿El hotel conoce y cumple con los parámetros establecidos por la legislación colombiana en materia ambiental?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

31) ¿el hotel crea y desarrolla programas de educación ambiental con la participación de los integrantes de la organización?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

## **DIMENSIONES EXTERNAS**

### **COMUNIDADES LOCALES**

32) ¿El hotel informa a la comunidad sobre aquellas situaciones o procesos que pueden afectarlos o ponerlos en riesgo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

33) ¿Las decisiones que se toman y las medidas que se implementan buscan siempre el beneficio común?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

34) ¿Los dineros que financian las operaciones del hotel tienen una procedencia clara y pueden ser verificados?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

35) ¿El hotel dedica parte de sus utilidades para apoyar y fomentar proyectos sociales y comunitarios?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

36) ¿El hotel hace donaciones a organizaciones de carácter social?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

### **LOS SOCIOS COMERCIALES, PROVEEDORES Y CONSUMIDORES**

37) Las decisiones y operaciones llevadas a cabo por el hotel son conocidas y probables por partes interesadas?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

38) ¿Los directivos del hotel conocen y respetan los intereses y derechos de sus socios, proveedores y consumidores?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

39) ¿El hotel involucra a los empleados, clientes, consumidores y la comunidad en las operaciones buscando siempre contribuir al desarrollo sostenible?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

40) ¿El hotel cuando toma decisiones tiene en cuenta las apreciaciones y opiniones de las partes interesadas cuando estas pueden verse afectadas por las operaciones de la organización?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

41) ¿El hotel escucha y da solución a las quejas y reclamos de los clientes, consumidores y los socios?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

42) ¿El hotel cuenta con canales de comunicación y expresión para los clientes, consumidores y los socios?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

### **RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS**

43) ¿El hotel es consciente de que los derechos universales deben ser la base para entablar las relaciones con los colaboradores, las partes interesadas y la misma comunidad?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

44) ¿El hotel se interesa y toma las medidas necesarias cuando se violan los derechos humanos de algunos de sus colaboradores?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

45) ¿El hotel se interesa en informar a sus empleados sobre sus derechos como seres humanos?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

46) ¿Al establecer los lineamientos y objetivos del hotel se sobreponen los derechos humanos?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

**PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.**

47) ¿El hotel previene el desarrollo situaciones o procesos que impactan negativamente a medio ambiente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

48) ¿En el hotel se han creado y desarrollado programas de prevención y protección del medio ambiente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

49) ¿El hotel se preocupa por preservar la vida de las plantas y animales contiguos al lugar de operación?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

50) ¿El hotel participa en discusiones sobre los problemas y necesidades ambientales de la región?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca

## ANEXO 2

### Lista de hoteles que integran la población objetivo en la Provincia Centro de Boyacá Colombia

NO.	MUNICIPIO	HOTEL	TEL	DIR
1	Tunja	Hotel Casique Muisca	7451539	AV Norte 64B-134
2		Hotel posada Santiago de Tunja	7403296	cl 16 7-83
3		Hotel Girasol Tunja	7437470	cl 17 6A-28
4		Hotel San Ignacio plaza	7437583	cl 18 10-51
5		Hotel Boyacá plazas	7401116-17	cl 18 11-22
6		Hotel Bahamas Tunja	7423556	cl 19 10-64
7		Hotel Dux	7425736	cl 19 10-78
8		Hotel Oceta	7422886	cl 19 7-64
9		Hotel casa real	7449967	cl 19 7-65
10		Hotel Orion	7431323	cl 19 7-65
11		Hotel Conquistador de América	7423534	cl 20 8-92
12		Hotel Hunza	7424111	cl 21 A 10-66
13		Hotel San Agustín Plaza	7422986	cl 23 8-63
14		Hotel Restaurante la Antigua	7440341	cl 28 10-10
15		Hotel el Rodeo	7457193	cl 54 6-20
16		Hotel príncipe Tunja	7403580	cr 7 16-47
17		Hotel Pozo de Donato	7428256	cr 7 42-13
18		Alicante hotel	7449967	cr 8 19-15
19		Hostería casa colonial	7422169	cr 8 20-40
20		Hotel san francisco	7426645	cr 9 18-90 p 2
21		Hotel cid Plaza	7423458	cr 10 20-78
22		Hotel colonial Santa helena	3142782737	cr 10 23-12
23		Hotel Royal	7444766	cr 10 23-35
24		Hotel plaza Muisca	7434745	cr 10 24-96
25		Hotel el Dorado Surinama	7403760	cr 11 2 B -58
26		Hotel American	7422471	cr 11 18-70 p2
27		Hostería San Carlos	7423716	cr 11 20-12
28		Durama Hotel	7455567	cr 13 7-57 S
29		Hotel Dorado Plaza	7455505	cr 14 6-30 S
30		Hotel el paso	7455060-61	cr 14 6-54 S

31		Hotel casa moreno	7455129	cr 14 6-62S
32		hotel Tunja real	7455660	cr 14 6a 22
33		Hotel Ducado	7427215	Tr 15 24-62
34		Hotel Soraca Manto real	7445175	vía soraca
35	Combita	finca el recreo ecológico	7413104	
36	Cucaita	Hotel cucaita real	3105613789	Estación de servicio
37	Chiquiza	Hacienda Versailles Turismo Rural	3144740924 – 3115003313	desvio km 22 vía Tunja
38	Oicatá	Hotel refugio castillo del viento	3115217296- 3112628138	
39	Siachoque	Hotel los Laureles	7312345	centro
40		Posada las margaritas	6243028	
41	Samacá	Restaurante hospedaje los almendros	3203428986- 7372746	
42	Sora	Hotel Efraín Largo	3112924148	cr 2 3-04
43		Hotel Buenos Aires	7438912	sector la Y
44	Soraca	Hotel Manto Real	3115145837- 7445175	sector la Y
45		Cabaña el Triunfo	3118548487	vereda toma
46		corceles de la libertad	3108535683- 7873118	
47	Sotaquirá	Hostería Sutaquira	3132613269	cr 5 7-08
48		Hotel la Avenida	3118472061	Gilma guerrero
49		casa Yerbabuena	3142433069- 7447066	
50	Toca	Hotel hacienda casona salitre	8781510	Km 3 vía toca
51		Finca San Nicolás	3105679497	
52		Finca Santa Lucía	3124494385	Vereda Rio de piedras
53	Tuta	Pilarandia		
54	Ventaquemada	Hotel el conquistador	3115167103	cl 5 3-52

## ÍNDICE BIBLIOGRÁFICO

BLANCO CORDERO, Marta. Gestión ambiental: camino al desarrollo sostenible. San José De Costa Rica: EUNED, 2004. 215 p. p. 63

CORREA, María Emilia; FLYNN, Sharon y AMIT Alon. Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una Visión Empresarial. UnitedNationsPublications, 2004. p. 15-20

FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo Responsabilidad social corporativo: Una nueva cultura empresarial. Alicante España: Editorial Club Universitario, 2009 p. 87

Funda RSE. Principios generales de la responsabilidad social. [Citado el 13 de marzo del 2013]. Disponible en: <http://www.fundarse.org/principios-generales-de-la-rse.html>

Gobernación de Boyacá. Plan departamental de desarrollo “Boyacá se atreve” 2012-2015. p. 32

ISO. ISO 26000 visión general del proyecto. p. 4. Citado el 14 de marzo del 2013]. Disponible en: <http://www.fundarse.org/principios-generales-de-la-rse.html>

LEY 1145 DE 2007. Artículo 10

LEY 905 DE 2004 (agosto 2

MARTÍNEZ HERRERA, Horacio. El marco ético de la responsabilidad social empresarial. Bogotá Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, 2005. p. 14

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO, REPUBLICA DE COLOMBIA. Plan Regional de Competitividad de Boyacá 2008- 2032: Boyacá para seguir creciendo. 2008

Norma Internacional ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental. Definición de medio ambiente.

URCELAY ALONSO, Jaime. La responsabilidad social de la empresa en la gestión de las Pymes. EOI Esc.Organiz.Industrial, 2007. p. 54-55



“Este trabajo ha sido realizado por el suscripto, su autor. No he utilizado frases o párrafos que no hayan sido expuestos entre comillas con identificación de su autor”.